

# 小桥办事处引来市民关注

## 本报读者：观小桥之变 享贴心服务



小桥办事处书记王红卫(左二)、主任石国旺(左一)在建东社区

□晚报记者 徐松 文/图 通讯员 贾立军

“社区‘穿’新装，环境变化大；工作人员像服务员一样，服务态度好，让人感觉很温暖。”6月9日，本报几位读者看到小桥办的系列报道后，决定“暗访”川汇区小桥办事处及建东社区，看看那里的全新变化，体验一下服务型机关的服务质量。“暗访”后，几位读者感叹，小桥办事处及建东社区果然名不虚传！

昨日上午8时，记者和几位读者一起来

到建东社区。平坦的水泥路、千米文化墙长廊、花园锦簇的绿化带，置身其中，大家感觉像逛公园一样。

考虑到记者和社区很熟悉，记者决定暂不露面，由几位读者先行进入建东社区办公室，以普通市民的身份咨询社区业务。他们进入后，首先看到社区大院一尘不染。工作人员刚在洁净的地面上洒了水。人们在天气炎热之际一进大门，就会感到特别清爽。在建东社区办公室门口，有一个盆架、一盆清水、一条毛巾，供来者洗手使用。

建东社区办公室的工作人员都穿着小白褂儿。见到有人前来，工作人员主动微笑相迎：“您好，请问有什么事？我给您倒杯水吧？”“我们在建东社区住，孩子入学想进入八一路二小，请社区出一份手续。”一名读者随机说了一个办事理由。没想到，这名工作人员立即看出破绽。“我们社区包括常住居民和租住居民共3276人，社区人员我全都认识，你们什么时间住到建东的？如果是新租住户，租住的谁家的房子？我们先登记一下，马上帮您办理。”一看到工作人员的真诚和热情，读者不忍心再撒谎，便说明来意，表示想来看看建东社区的变化，感受一下社区的服务。

随后，几位读者又来到位于新民街中段的小桥办事处。刚到大门口，60多岁的门卫老段就主动相迎：“您几位办什么事？先登记一下，我告诉你们该找谁。”按照老段的指引，几位读者来到小桥办主任石国旺的办公室。在这里，几位读者也享受到与在建东社区办公室一样的待遇。

“要想深入群众心扉，就要躬身服务，踏实办事，真心为民，以真诚换真心。群众的心如明镜，群众的眼睛是雪亮的。如果干部把‘走群众路线’变成‘作秀式服务’会适得其反。”小桥办事处党委书记王红卫说，小桥办要求所有干部要在心理上把官位放下来，在行动上甘当群众的“服务员”、“勤务兵”，站在群众中间，与群众打成一片。

据介绍，小桥办在机关及服务窗口开展了“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一盆清水洗尘，一杯开水暖心”的“四个一”活动。在业

务办理中，实行“一站式”办公。窗口工作人员全部持证上岗，挂牌服务，实现“服务零距离，工作零差错”目标。

小桥办便民服务大厅积极推广为不便的居民提供上门服务、提前预约服务、延时服务等特色服务，打造文明服务窗口，树立良好的办事处形象。便民服务大厅还将工作职责、办事程序、办理时限、投诉电话，以及工作人员姓名、联系方式等内容进行公开，建立完善服务承诺制、首问责任制、限时办结制，并对工作拖拉、效率低下等现象，视情况给予行政问责。

为强化干部队伍作风建设，小桥办完善了《小桥办事处行政问责暂行办法》等各项规章制度。建立以“工作细化、考核量化、注重实绩、奖优罚劣”为主要内容的工作绩效评价体系，将干部职工日常工作与评先评优相结合，防止在日常工作中出现工作方法简单粗暴、脱离群众、不依法办事等问题。

“下一步，我们将继续以服务群众为目标，以人民满意为标准，践行党的群众路线教育实践活动，全心全意为辖区居民服务。”王红卫说。



# 广告