

# 巴陵文学

彭見明題

2016年·第3期·政务服务窗口系统专刊

(总第17期)

湖南省岳阳县作家协会

# 目 录

## 巴陵文学

### 2016年第3期 (总第17期)

名誉顾问: 田文静 曾平原

汤森林 彭西罗

顾问: 汤小娥 王保林

万 东 王卫兵

许欧蛟 周 里

赵煜恒 邓玉香

谢雨星 万 强

编 委:(以姓氏笔划为序)

毛向阳 方凤媛 刘 铮

任言志 任凯鹏 任福阶

许红霞 许伟军 许 杰

杨 柳 李响球 李 威

李宇华 李桂龙 邹三龙

陈 亮 钟三红 郭文明

赵 星 晏菊梅 曹 瑜

游斌强 彭小当 彭新华

在窗口服务的都是好人

——代前言 ..... 李响球/04

让前来办事的老百姓享有尊严 ..... 许东望/06

爱笑霞姐的一天 ..... 许 柳/08

二十四个鸡蛋 ..... 周检良/10

窗口服务做在八小时之外 ..... 易利秋/11

志愿服务岗 ..... 任东山/13

小窗口 大责任 ..... 李贵姣/15

我身边的那些人、那些事 ..... 刘岳荣/17

做平凡岗位上一颗闪闪发亮的螺丝钉

——记岳阳县移动公司营业员李欣 ..... 蒋 浚/19

可爱的人

——致岳阳县人民政府政务服务中心全体窗口工作人员

..... 张 娜/20

捡到一部手机 ..... 张 萍/22

共系同心结

——婚姻登记中心一个真实的故事 ..... 严 军/24

立足财政小窗口 做好公仆大文章 ..... 朱永红/26

不忘初心 为人民服务 ..... 张庆阳/28

残疾人的忧乐系心头

——记县残联副理事长胡斌 ..... 孙 丽/30

改革,是深化政务服务的唯一出路 ..... 李骁勇/33

亲和政务便民高效赢口碑 ..... 易勇兵/35

平凡岗位铸就“菜鸟”蜕变 ..... 陈 颖/38

真情服务残疾人 构筑全面小康梦

——记县残联大厅工作人员谢革命 ..... 孙 丽/40

流动的红旗扛起的责 ..... 樊伟波/42

扬服务之魂 筑匠心之梦 ..... 邓德馨/44

把工作干好 让群众满意

——记人防窗口首席代表赵佳喜 ..... 刘平辉/46

把“窗口”做成人社的“名片” ..... 李文科/48

一筐土鸡蛋 ..... 刘 正/50

“三员”李四龙

——记新墙镇便民服务中心劳动窗口工作人员李四龙

..... 张卫红/51

让心情阳光灿烂 让服务质量提升

——对乡镇窗口服务工作的见解 ..... 蒋 品/53

衣带渐宽终不悔

——人口与出入境管理大队窗口工作掠影 ... 秦 琴/55

# 目 录

桃李不言 下自成蹊 .....	余泽亮/57
换位思考 以心换心 .....	张 谦/58
小窗口 大文章 .....	林 飞/60
美丽接访 .....	杨战军/62
立足社保小窗口 服务民生大事业 .....	付威灿/63
温暖(小说) .....	曾 书/65
服务在窗口 好人在身边 .....	周晓辉/66
立足农业“小窗口” 打造服务“大平台” .....	陈朝晖/67
立足岗位写青春 .....	张 娟/69
立足窗口 服务大众 .....	李天蒙/71
扎根窗口 服务群众	
——记民政窗口兰雪飞同志的事迹 .....	胡焱星/73
以铁一般的担当精神提升窗口服务上水平 .....	任 凯/74
大厅 .....	童昌盛/75
在政务中心(组诗) .....	张 敏/76
政务服务中心工作有感 .....	张小青/77
政务新风 .....	罗检龙/77
春寻	
——初入政务中心有感(2016.3) .....	陈交武/77
赞便民服务中心(古风) .....	曾 书/77
浪淘沙·赞县政务服务中心 .....	黄一夫/78
贺新郎·便民服务中心有感 .....	易吕飞/78
为你骄傲 .....	刘 拓/79
守住寂寞 守得清欢 .....	方建华/80
别让规范从你身边悄悄溜走 .....	王志庄/82
何梓康:以戏传情 为爱义演 .....	谭 好/83
平凡的坚守 默默的奉献	
——记身边可爱的同事周拓 .....	杜书荣/85
服务在窗口 和谐在身边 .....	尹 静/86
亦师亦母亦友 照亮学生前行路 .....	王上之/87
用百分努力换取客户十分满意 .....	贾湘芸/89
用服务温暖人心 让工作美丽社会 .....	黄 乐/90
情系窗口 服务民生 .....	黄新良/91
十年,让青春在工作中闪光 .....	余贤哲/92
岳阳县全面建成基层政务服务网络	
5年减少行政审批费用4300万 .....	李永华/94
2016年政务服务窗口系统征文比赛获奖作品公示 .....	96

组委会主任：许东望

副主任：李庆新 李响球

兰志刚 李晓勇

崔 露 彭 舸

主编：李响球

副主编：毛向阳

本期责编：毛向阳 赵 星

李 翱 张 谦

刘 娜

封面摄影：李响球

设计制作：李似玉

美术编辑：谌良柱

主管：岳阳县文学艺术界联合会

主办：岳阳县作家协会

编辑：《巴陵文学》编辑部

E-mail：blwx2015@163.com

出版日期：2016年10月

准印证号：(湘F)刊2015037

## 赠 送

◎中央、省、市有关单位和领导

◎县委、县人大、县政府、县  
政协领导

◎县直部办委局、乡镇负责人

◎企事业单位及学校

◎部分省市县人大代表、政协  
委员、省市县作协会员

◎对外交流

内部资料 免费交流

# 在窗口服务的都是好人

——代前言

李响球

全县政务服务窗口系统组织开展的“移动杯·服务在窗口,好人在身边”征文评审圆满结束,现以县作家协会会刊《巴陵文学》特刊的形式结集出版。

活动共收集征文88篇。初审筛选出优秀作品40篇,复审选出优秀作品30篇,终审时,按无记名评分排序,从高到低评定获奖等级。整个评奖过程严谨有序、客观公正。在编印成册时,编辑对有些作品作了“校对”式的细微修改。编书时还收录了入围作品。

我参加了征文评奖,对大部分作者只知其名,不识其人。虽然如此,丝毫不影响我被“其事”感动:政务服务窗口代表政府的形象,每一个窗口工作人员都在为这一形象“贴金”;也丝毫不影响我打心底生发对“其人”由衷的敬意:在窗口服务的都是好人!

用一个“好”字来评价这次活动,评价政务服务窗口以及窗口的人和事,实至名归。

好在“说”得好。“尊严在我们的心灵深处,在我们的办事窗口,我们要注重,要敬畏,让政务服务真正文明起来。”县政务服务大厅主任号召系统工作人员,让前来办事的老百姓享有尊严。公田镇蒋品:要有热忱的服务意识、耐心的服务态度、有效的

服务策略;公安局秦琴:窗口民警做到群众咨询要热心、解释工作要耐心、办理证件要细心、遇到复杂问题要用心。政务服务大厅张谦:如果彼此都能换位思考一下,窗口工作人员多感受、多反省、多弥补,不推诿、不逃避、不塞责;办事群众抱着一颗宽容心,多理解、多信任、多体谅,不偏激、不迁怒、不要挟,那么矛盾自然不复存在。人社局李文科:带着微笑守“窗口”,让“名片”更温馨;带着感情守“窗口”,让“名片”更丰富;带着实力守“窗口”,让“名片”更厚重。消防大队张敏:相遇即兄妹,即亲人/是从指尖到指尖的亲昵/是从心灵到心灵的温暖……细读征文,这些话随处可见,字字珠玑。说出了对工作的理解,对服务的热爱;说出了工作的见解,服务的心得。既有“服务”的热度,又有“政务”的高度,更有“文明”的深度。“说”得真好!

好在“做”得好。他们不仅“说”得好,掷地有声,而且“做”得好,润物无声。细心的霞姐从自己的口袋里为前来办事的老人掏车费;凌晨1:45分,李荣将张姨送到家;特殊的日子,民政窗口前,帮他们打来的午饭也静静放在一边;在微信朋友圈发布捡到时尚小米手机的招领启事;一筐土鸡蛋……一

幕幕的背后都珍藏着感人的故事。每天早到开门开灯、晚走关灯关门的“大厅保安哥”李大哥,勇当技术员、善当参谋员、甘当服务员的李四龙,热心服务、耐心释疑、细心解忧、贴心办事的谢革命,把工作干好、让群众满意的赵佳喜……一个个都是好样的!“你办的是小事 我看到的是责任”“拾金不昧 品德高尚”……一面面锦旗闪烁的都是群众发自内心的点赞!窗口服务涉及民生的方方面面,每月网上正常办件超过一万件。办件时间比法定时限平均节省6.5天。法定即时办理件全部当场办结,办结率100%。这些数字见证了窗口服务的艰辛,数字背后,凝聚了工作人员默默的付出!

“窗口服务”已形成岳阳县的“品牌”,这是凭智慧、拼汗水、动真情,一件一件、一天一天“做”出来的!

好在“管”得好。我没有全面深入的了解政务服务窗口系统的管理模式和制度。从这些文字里,我获得了一些管理方面的“零碎信息”:秉承“便民、高效”的服务宗旨;“五心服务”和“四个多一点”行为准则,让群众感受到我们虚心、耐心、细心、爱心和热心带来的和谐,感受到我们多一点微笑、多一点细心、多一点热情和多一点关心带来的温馨;入口处设立了咨询引导台,有专人服务办事群众的咨询引导;政务服务大厅工作人员每天有“十问”;在每个工作窗口配备了服务评价器,由办事群众当场对服务进行评价;中心领导每天都以不定时的方式进行巡查,每天还固定2-3名中心工作人员具体负责大厅的日常巡查,发现问题当场制止并责令整改……窥一斑而知全豹,我们不难得出结论——这个系统“管”得好!这么多好人好事可以印证,2015年中心被评为“省级文明

窗口单位”可以印证。

好的领导班子,好的管理制度,好的管理模式,造就了一支好队伍,打造了群众满意的政务服务窗口。

好在“评”得好。金杯银杯,不如老百姓的口碑。“没想到速度这么快、没想到工作人员态度这么好、没想到服务这么贴心。”亿丰公司代理人办完业务时,一连用了三个“没想到”,并在评价器上按下了“非常满意”。“谢谢!谢谢!太感谢了!”5月28日10点,国土资源审批窗口:“本来以为要推后两个星期,没想到这么快就能办妥,节省了10天,不会耽误我到银行办理贷款,非常高兴!”金先生打心底感谢工作人员的理解和帮助。2013年1月4日下午6点20分,许女士看到在大厅等待他们的工作人员时瞬间泪盈满眶,王先生因长途开车而显疲惫的脸上也浮现喜色,他们满怀感激地对所有人不停鞠躬:“对不起,让你们久等了,真的真的,很感谢你们。”“环境美化到位,办事大厅的设计、工作人员的服务态度令人很舒服,从中心的硬件、软件建设来看,县委、县政府十分重视政务服务标准化试点建设工作!”市文明办孙副主任连连点赞……人不动情不落泪,言不由衷不动人。这样的镜头,随便哪一天,不论什么窗口,你都会亲眼目睹到“现场直播”。

金奖银奖,不如老百姓的褒奖。朴素的话语,饱含内心最真诚的感激;感动的泪水,是对窗口工作人员最好的褒奖!

季羡林大师曾说过:“考虑他人比考虑自己多的人就是好人”。政务服务窗口系统的工作人员就是一群这样的人。也许说不上很伟大,但绝对不平凡;也许说不上很高尚,但绝对不平庸。

在窗口服务的这群人,都是好人!

# 让前来办事的老百姓享有尊严

许东望

尊严一词本意是尊贵庄重，指地位或身份可尊敬。在政府提供公共产品服务时，尊严是一个法律问题，如果用法律术语来诠释，就是讲人和具有人性特征的事物，拥有应有的权利，并且这些权利被其他人和具有人性特征的事物所尊重。简而言之，尊严就是权利和人格被尊重。在人际交往中，尊严更是一种日常的基本道德规范。国家机关在为公众提供公共服务过程中，行政相对人多为商事主体和普通百姓。让前来办事的老百姓享有尊严，就成了每一位公职人员必须理解并实践的一种法律规范和基本道德要求。

县人民政府政务服务中心是政府集中提供公共产品的超市，是为老百姓办事不设门槛的透明之地，也是享有尊严、公平、便捷和给予傲慢、蔑视、屈辱最容易发生的地方。让老百姓享有办事的尊严，也就成了每位政务服务窗口工作人员务必时刻遵循的最基本的法律素养和服务理念。

门难进，脸难看，事难办，是剥夺百姓办事的尊严；遇事推诿，不一次性告知，让百姓来回跑腿，是在不便捷中让百姓一点一滴慢慢地失去尊严；高高在上、爱理不理、雁过拔毛、甚至权力寻租，是让百姓在屈辱中被侵蚀尊严。上述种种情形，

在政务服务窗口或多或少均有存在。也许我们的窗口工作者司空见惯，在不经意中就发生了，但前来办事的百姓会点点滴滴记在心头，因为，他们的尊严被你凌辱了。

尊严需要注重，需要敬畏，尊严存在细微之处，存在彼此敬重之中。小学四年级教科书有一篇《尊严》的文章，讲的是美国石油大王哈默在年少逃难时追求人格尊严和杰克逊镇长提供食物时注重他人尊严的故事。小学教科书离我们很遥远了，但这篇文章仍然值得窗口工作人员去重温，因为每天的窗口服务中，有可能演绎类似的故事，发生类似的故事。

《荀子·致士》有言：“尊严而惮，可以为师。”著名学者王小波说得更明白：尊严就是你走在任何地方，都被当作一个人物而不是一个东西来看待。百姓的法律诉求、办事需求，我们要敬畏；百姓的心理情绪、言行举止、人格与权利，我们要注重。窗口国家工作人员是提供政府公共服务产品的一方，前来办事的老百姓是领受公共服务产品的一方，双方法律地位是平等的。窗口提供政务服务，不允许抬头求官，只存在仰头望民。如果每位窗口工作者都理解了荀子、王小波等先贤名人的话，在提供每项政务服务时，都借鉴杰克逊镇

长的做法，我们的窗口政务服务才是优质、高效、透明、公平的服务，我们的政务服务才能惠及全民，前来办事的百姓才会真正感受到享有尊严。

尊严是一种服务文明。其实，让服务文明起来，我们很容易做得到。比如老百姓来电话了，我们始终保持微笑着接听，因为他们能听懂你的微笑；残障人士来了，我们远远去搀扶一下，尊严就在你温暖的手中；我们工作如果出现了失误，马上说

声对不起，你说出的是歉意，得到的却是敬重。再如我们的办事流程尽量简化，办理时限尽量缩短，百姓享受便捷服务了，也就享有尊严了。

尊严无价，尊严是不容玷污的白璧，尊严是不可尘蔽的珠光。尊严在我们的心灵深处，在我们的办事窗口，在我们的政务服务之中，我们要注重，要敬畏，让我们的政务服务真正文明起来。

(作者系政务服务中心主任)



# 爱笑霞姐的一天

长湖乡便民服务中心 许 柳

北京时间7:30，距离上班时间尚有三十分钟，一位温柔美丽的女性出现在长湖乡便民服务中心。她叫陈霞，写得一手好字，总是笑脸吟吟，大家都习惯叫她霞姐。每天早上提前三十分钟来服务窗口，已经成为了她的习惯，连闹钟都不用，风雨无阻，数年如一日。

7:40。她先是将办公用品整理得井然有序；然后是清理服务台，上面闪着亮光，印着她的笑脸；再是招待群众的桌椅，摆在一旁的扫帚和簸箕。不一会儿，整个大厅都被她打扫得一尘不染，一如往常。这时的乡镇还是一片宁静。

8:00。正式开始上班了。由于乡镇紧缺人手，她身兼两职，负责民政和劳动所两个窗口。一位老人佝偻着背，走进便民服务大厅，步履蹒跚。霞姐马上微笑着迎了过去，扶老人坐下后，泡上一杯热茶，她才开始询问老人遇到了什么困难。原来，老人的老伴最近不慎摔伤卧床，老人自己的身体也不太好，家里也没有其他的生活来源，所以希望国家民政能够给予困难救助。老人凸显着年龄的眼睛里泛着泪光。心细的霞姐递过纸巾，详细地询问了情况。她参照国家民政困难的补助标准，对老人的困难情况评定了补助等级，最后给予了

老人应有的补助。送走老人时，细心的霞姐发现老人连坐车的车费都没有，她又从自己的口袋里掏了车费钱。在民政所，这样的事例每天都在发生，作为日复一日在基层服务的工作人员，难的不是拥有足够的耐心，足够的细心来服务每一位需要帮助的人们；难的是作为服务人员，在平凡往复的服务了数年之后，是否还有刚来时的初心。而这些，霞姐给我们作了榜样。每天都有各种困难群众来到民政窗口申请困难救助，有些人脚上带着泥巴，有些人身上还散发着不太好闻的味道，霞姐都从来都是热情的对待每一位来访的群众，帮忙解决他们的难处。不久，又有几位来访者，霞姐一一给予了帮助。

12:30。由于事情太多，霞姐差不多过了午饭时间才匆匆忙忙去食堂吃了午餐，然后回便民服务厅整理上午办理业务的资料，才回宿舍休息。

14:20。霞姐又笑着来到便民服务大厅。找她办新农保的人不少，还有村干部来交低保五保的评定资料，又是一阵繁忙。在没人来访的时候，霞姐会整理以往的信息资料，如农村劳动力信息采集的信息。几万人的信息，手工输入需要非常仔细，信息录入容不得一点错误，对细心的她来

说，问题不是很大。为了完成全乡的数据，她有时会工作到凌晨。她业务非常熟练，制定excel表格，应用新农保系统，她都得心应手。

18:00。忙碌了一天的霞姐，终于送走了最后一位来访的群众。这就是霞姐上班的一天。

便民服务中心，是一个直接接触村民

的窗口。每天来来往往的人，不乏闹事的，但是霞姐从没有怨言，总是带着她迷人的笑容。她总说，只有你拿出真心、诚心、爱心，才能温暖民心。

她，是我们的标杆，我们的榜样。她的笑容总能浮现在我的心头，泛起层层暖意。



# 二十四个鸡蛋

政务服务大厅国土窗口 周检良

太阳纵情地燃烧，一如老汉的心情。

村头的老樟树，无精打采地站着，垂下疲倦的枝叶，几只回巢的倦鸟，时不时里探出头，看看还有多热。树下，一老汉呆坐着，眉头紧锁，额上的皱纹沟壑纵横。这几天，老汉一直上火。下午，他来到政务中心询问情况，窗口的小刘接待了他。老汉得知情况后，心情尤为不踏实。

老汉姓王，是个苦命人，今年56岁。出生时逢自然灾害，没奶吃，只上学五年，一生做泥工，成家时草屋一间。两子一女，大儿子成家，二女儿出嫁，三儿子王兵准备年底结婚。王老汉以为苦尽甘来了，不料儿媳妇提出要在县城结婚。好在2005年，老汉东拼西凑了5万元在县城文化馆院内购得旧房一套。估计装修、请客、礼金至少还要20万。王老汉跟儿子商量，以房屋作抵，银行贷款，儿子按月支付。房产证在当年已办好，就只差国土证手续了。

下午三点，老汉到政务中心询问，接待员小刘告诉他：转让房屋发生土地转移的，要双方共同申请才可受理。按理说，找原房主签字办证不难。偏偏王老汉为这事吃不好，睡不好。原来原房主叫宋丰收，现在七十多岁，卖房时六十来岁。一周前，宋爹大儿子找到王老汉家，说是当初老父

卖房时没有征求三个儿子意见，卖便宜了，要退回，可以补给王老汉5万元息钱。王老汉不依，宋家大儿子说土地证还是他父亲的，卖天不卖地。为这事，闹翻了。宋家老人一气之下，住进人民医院打点滴了。王老汉头往树上一撞，哀叹“我死了就不操心啊，好事我又碰不到，坏事又逃不脱。”

西边的太阳淹没在地平线下，最后一抹晚霞也被乌云吞没了，远处依稀传来老伴喊吃饭的声音。日子得过，饭还得照吃，再烦，明天的太阳还是照样升。他就不相信白纸黑字的合同，会办证不成。

翌日大清早，王老汉又到了政务中心大厅，在休息区焦急地等。8点45，工作人员陆续到岗，接待他的还是小刘。王老汉如实介绍和宋家纠纷，恳求说：“小刘，想办法，我感情不到，一世知恩情。”眼睛直直地盯着小刘，似乎看不到希望就不移开。“王爹，这种情况，只有向法院起诉，判决过户，我们就好受理。”听说要打官司，王老汉腿都软了，自己老实一辈子，连狗都不敢骂一句。“不好，不好，宋爹都气病了，打官司听说要钱，还要拖，我要得急，又得罪人，小刘，乡里乡亲的，就冒得其他办法呀。”“好吧，你把宋爹病

# 窗口服务做在八小时之外

司法局 易利秋

5月18日19时，刚吃过晚饭的忠信法律服务所主任李荣习惯性地来到岳阳县公共法律服务中心大厅，准备明天的案件申诉工作。门口发现一位70来岁的老大娘，她蹲坐在大门口，身旁有个破油纸袋，里面零零散散地装着几份破旧的资料，双眼无

房号告我，明天我拿申请书去一趟，你先签字，他不签字，我们也只能尽力。”王老汉长长地舒了一口气。

晚饭扒了几口，王老汉澡都没洗，就拎着50个鸡蛋，匆匆赶到医院，推开403室病房，一股冷气袭来，王老汉打了个寒噤，浑身哆嗦，鸡蛋落地，破了一多半。王老汉尴尬之至，捡起袋子，滴着水。“宋爹，我来看您了，您……”宋家老人知道来意，挥挥手示意他快走。王老汉快快地走了，这回彻底无望了。

太阳可拼劲地烧了一个星期。这天也筋疲力尽了，躲进厚厚的云层里，清晨还下了一场暴雨。403室病房，一束康乃馨正悄然开放，沁人心脾。病床边，还是政务中心的小刘，正在给宋爹老人讲解购房合同生效的条件。“宋爹，土地使用权转移要双方共同申请，但一方无正当理由不同

意地望着天空。

细心的李荣走上前去，轻轻地问起老人的情况。老人姓张，柏祥镇枫树村人，前来申请法律援助，下午18:10分赶到，没想到服务中心已经下班了，没有车子回家，身上也没有住宿的钱，现在还饿着肚

意签字的，另一方可申请人民法院地裁定过户，只是时间长一点，您这样的情况，过户是迟早的事，何必不与人方便呢……”终于，宋爹指着地上的鸡蛋袋说：“字我签，把这鸡蛋，带给老王吧，他也怪可怜的，我打电话给我儿子，你给作作政策解释。”病床边，宋爹在申请书上签上大名，并按了一个大大的手印。

两天后，王老汉接到了一个奇怪的电话，说是下午到政务中心领证，搞清事实后，老汉喜出望外，草草地吃完中饭，儿子骑摩托车，带着他一路往政务中心赶，半路上爷俩商量，做一面锦旗送窗口。四点半，王老汉拿到了证，同时国土窗口多了一面旗帜。“赠人民公仆刘小勇：你办的是小事，我看到的是责任”。

到家后，老汉将退回的鸡蛋一数，刚好剩24个。这回王老汉从头到脚都不上火了。

子。了解到情况的李荣二话没说，马上叫来一个盒饭，温和地对张嫉驰说：“您先吃了饭，有事再跟我反映”。

吃过晚饭后，老人断断续续地反映起情况来。老人夫妻两人不和，2015年夫妻俩打了一架，经柏祥司法所调解，由丈夫汤某赔偿张嫉驰600元钱，有调解协议为证，可是一直到现在还没有到位，想申请法律援助，帮助追回这600元钱。精通业务的李荣马上便问：“您这次过来，有没有找过柏祥司法所？”张嫉驰摇了摇头，她是听从他人的劝告直接找到公共法律服务中心的。李荣耐心地解释，已达成调解协议的，司法所有义务监督协议履行，张嫉驰必须先找到柏祥司法所，由柏祥司法所监督此协议履行，并掏出100元钱递给张嫉驰，要张嫉驰打的士回家。可明明已经听懂了的张嫉驰，突然出现反复，口口声声说：“我不找司法所，我就找你们，我要你们帮我解决问题，今晚上，我就在这里睡了，等你们明天给我解决问题。”几经劝说、解释无果，张嫉驰似乎铁了心要在公共法律服务中心的进门台阶上过夜了。

万般无奈下，李荣拨通了柏祥司法所的电话，向柏祥司法所工作人员说明张嫉

驰的情况，并请柏祥司法所工作人员帮忙做通张嫉驰的工作。也许是听到了熟人的话语，柏祥司法所工作人员一句“明天我去你家里帮你解决”，将死活不肯起身的张嫉驰喊了起来。这时，时针已经指向23:50分。

“我送您回家。”李荣当机立断，马上起身去开动自己的车子，刚起身的张嫉驰突然扑倒在地，抱着李荣的大腿，哭着说：“你是好人啊。”

待得李荣将张嫉驰送到家再返回住所，已是5月19日凌晨1:45分。事后，我们采访李荣，憨厚的李荣摸摸脑袋：“这是我应该做的。”

“应该做的。”多么质朴的话啊，可这增进的是党与人民群众的血肉联系，可这凝聚了我们公共法律服务中心工作人员与人民群众的鱼水深情啊！

窗口服务，做在八小时之外，这是李荣开展工作的执着追求，也是岳阳县公共法律服务中心全体工作人员的执着追求，我为有李荣这样的同事感到骄傲，更为身为岳阳县公共法律服务中心的一员感到自豪！

# 志愿服务岗

安监局 任东山

政务服务大厅有左右两个服务大厅，左大厅进门左侧设有一个志愿服务岗，小张正在值班。

来往的人很少，这个周五特别寂静。

下午四点时分，大厅的电动门开了，一老妇人步履蹒跚地走进大厅，探着头四处张望，嘴里还不时的念叨“怎么办？怎么办？”这是一位饱经沧桑年逾古稀的老人，一头银丝散披肩头，脸颊间布满岁月侵蚀的痕迹。

正在整理资料的小张立刻上前搀扶住她：“老人家，您来办什么事的呀？”“老伴摔了，骨折了，听说到这儿能报销些钱，我来问问，可在来的路上，带的车钱不知怎的丢了，这可怎么办呀？”老妇人十分焦急，一脸的茫然与无助。看到面前这位衣衫褴褛、老态龙钟的老人，这一刻他不禁心潮起伏，怜悯之心油然而生：“您丢了多少钱呀？”“30块，放在这个口袋，肯定被是同乘车的那位年青人偷走了，该死的！”她左手拍拍口袋拉高了嗓门，迷茫的眼神中充满着哀怨。“别着急！老人家，钱丢了就丢了，还好数额不大，就当退财折灾，我先扶您到新农合窗口问问医疗费报销的事吧，您的东西都带了吗？”她安慰道。老妇人提了提手中的塑料袋：“带

了”。

小张扶着老妇人径直走到了农合窗口，边扶她坐下边对窗口工作的小陈说：“这位老人家要办意外伤害补偿，你帮着看看吧。”小陈放下手中的笔，仔细地打量了老妇人一番，微笑着对她说：“老娘，把东西给我看看。”老妇人把手中的塑料袋递了过去，接过资料，小陈仔细地翻阅了一遍，剁剁手中的资料亲切地问：“您这么大的年纪怎么不让子女来办呢？这些资料还不齐全，差两样东西呢！今天怕是办不成了。”老妇人听罢两眼泛起泪光，声音有些哽咽，“我，我有得儿女，年轻时生养过一崽，可8岁那年溺水夭折了，后来生不了了，您就行行好，帮我办了吧，老伴还等我回家照顾呢！”

听完老人述说，小陈眼眶湿润了。她非常同情老人的遭遇，但办事原则也不能丢哇，坐在一旁的老李看到左右为难的小陈，思索了片刻，简单商讨后，毅然作出了一个决定：“那这样吧，您年纪大了，腿脚不利索，来来回回地跑也不方便，您的东西先搁在这里，差的资料我们下周派人去取，为您上门服务，把您的居住地址给我们，您看行吗？”话音刚落，老妇人沮丧的脸上露出一丝笑容，两眼噙满泪水激

动地说：“太好了！谢谢你们！谢谢政府！”

六月的天就象婴儿的脸,方才还阳光普照,一会儿的功夫却乌云密布,下起大雨来。老妇人站在电动门前焦急地徘徊,雨点渐小,老妇人刚迈开几步,却又被突然大起来的雨势逼了回来。刚从卫生间回来的小张见状,忙上前劝说:“老人家,雨下这么大,没打伞怎么走哇,休息一下,等雨停了再走吧,再说您不是钱丢了了吗,难道您走回去呀?”“不行啊,老伴在家没

人照顾,地坪里还晒了油菜籽呢!”老妇人心急如焚。小张知道劝不住她,二话没说便从办公桌下寻出一把雨伞,搀扶着老妇人:“走吧,老人家,我送您搭车吧。”老妇人紧紧攥住他的手,什么话也没说,眼角挂满热泪,与小张一同走出了服务大厅……

回来时,雨已停了,小张抖抖身上的雨珠,回到了志愿服务岗。

半个月后,老妇人家的一卡通存折上收到了一笔来自合管局的补偿款。



# 小窗口 大责任

政务服务大厅教育体育窗口 李贵姣

推开县政务服务中心的大门，第一映入眼帘的既不是豪华的装璜，也不是统一的着装，而是我们的笑脸。然而，我们的装璜可以统一，我们的着装也可以统一，我们的脸能统一吗？答案是：能。因为我们的脸上都有微笑呀！笑是一种高质量的精神状态，特别是微笑。自古以来人们就有“千金难买一笑”“一笑解千愁”的说法，出门办事最怕的就是“铁板脸”“苦瓜脸”。清朗明丽的微笑充溢着一股春的气息，赏心悦目，使人很自然地产生一种好感。

窗口工作近三载，我常思索，何谓“窗口”？窗口即一个浓缩的社会，在这里可看到诸多的人生百态。毕竟人在社会中生活，为公为私，所需处理的事情太多，而政务服务中心把各部门集中到一处，解决人们生活工作中的问题，为群众办事带来了便利。那窗口工作的宗旨又是什么？无疑是尽职尽责地为群众提供热情高效的服务，让他们带着问题而来，满意解决而去。迎面一张笑脸会使人倍感亲切，彼此间的距离一下子就会近了很多。学者邹金宏说“美好的微笑是道美丽的风景，人类有了它而倍感温暖、祥和、幸福”。微笑服务，并不仅仅是表情的一种表现，更重要

的是与办事人感情上的沟通。当你向群众微笑的时候，要表达的意思是：“见到你我很高兴，愿意为您服务。”

坦白说，我所在的教育体育服务窗口是一个显得不太忙碌的窗口。毕竟教育工作的日常事务大多在学校，而学校工作的安排又由教育体育局统一部署，窗口的任務在于为群众提供最直接的帮助。教育政策咨询、初高中转学办理、教师资格证办理、初高中毕业证发放、还有校车行政许可等等。所以除了不定时前来咨询的群众，其它业务的办理都具有时间性，每年的三月、五月、七月、九月便会迎来小小的高峰。但无论忙与不忙，我始终把微笑服务作为我的工作标签，急群众之所急，为他们带来最暖心的服务。记得我刚来窗口工作时，恰逢初高中毕业证发放。我一边忙于打证，一边忙里偷闲为前来领证的老师倒上一杯热茶。许多老师都感慨，政务中心的服务质量真是好，还能喝上热茶。我满心喜悦，他们朴素的话语，为我的工作带来无穷的动力。有一次教师资格证申办，一个女孩赶在资格申请时限的最后一天来到了窗口，可她的毕业证原件却放在广州没有带过来，就算是快递时间上显然也来不及了。女孩急得满脸通红，不知所措。

错过就得等半年，还会耽误暑假的编制内教师招聘考试。我果断与局人事股联系，经过协商，为女孩争取了宽延时间，女孩连声道谢，其实对于我们窗口工作人员来说，群众问题得到解决后发自内心的微笑，就是对我们最好的感谢。因为我深深地知道窗口虽小，责任却大。故管闲事也是我的爱好，看到在窗口徘徊观望的群众，我会问一问他们需要办什么事情，并准确地告知他们该前往的窗口，往往能收获一声谢谢，同时也收获了内心的快乐。

当你来到教育体育服务窗口，你会情不自禁地赞叹这里“不言不能办，只言怎么办”和“事无二趟”的服务理念。微笑是我们的日常表情，“你好、请稍、对不起”是我们的职业语音，递杯茶、点个头、

给个手势，是我们的自觉行动。我们的“五心服务”和“四个多一点”行为准则，让群众感受到我们虚心、耐心、细心、爱心和热心带来的和谐，感受到我们多一点微笑、多一点细心、多一点热情和多一点关心带来的温馨。

小小水滴也能折射太阳的光辉。鲁迅曾说：“无数的远方，无数的人们，都与我有关。”我虽在一个小小的服务窗口，虽不及鲁迅的情怀，但我深知岗位的重要，我们的一言一行在人民心中都代表着党和政府的形象。在实际工作中我时时刻刻感到如履薄冰，时刻想着要成为一个有社会责任感的人，关注办事群众的困难，主动提供帮助，在小小的窗口发光发热。



# 我身边的那些人、那些事

政务服务大厅环保窗口 刘岳荣

有这样一些人，他们没有惊天动地的壮举，也没有高调的宣示和张扬，但他们身上不时闪现着值得大家敬仰和追寻的真善美精神的光芒。他们就是坚守在岳阳县人民政府政务服务中心的一群普通人。

## 民政窗口 爱岗敬业，甘于奉献

每天民政窗口前总是最热闹的，民政窗口的工作人员也是最忙的，毫不夸张地说，上个厕所都要用跑的，但他们总是面带微笑，耐得细繁。记得在13年1月14日、每年的5月20日和情人节这几个特殊的日子，政务大厅民政窗口前人满为患，全是排队前来办理结婚证的新人。民政窗口工作人员有条不紊，从早到晚不曾停歇，中心帮他们打来的午饭也静静放在一边。还记得，我的一位同事表弟在深圳打工，期间结识了一位同乡女孩，两人同在他乡，互相鼓励、互相照顾，日久生情，坠入爱河，需回县里办理结婚登记。因公司管理较为严格，只有周末才能请假，于是托付我同事来到民政窗口咨询。我同事向民政窗口工作人员说明了情况，民政窗口的兰

雪飞同志听了，二话不说当即与省厅联系，确定了周末结婚登记系统不关闭，为这对新人开启了“绿色通道”。

## 环保窗口 尽职尽责，热情服务

环保窗口的曾贵华同志是一位腼腆、内秀的大姑娘，她到窗口后，总是耐心地对待每一位前来办事的同志。她说：“窗口工作的好与坏，直接影响政府部门形象。它可以通过我们的规范、快捷的审批工作以及热情周到的服务，环保政策、政府作风传递给所有人，让他们感受到政府的行政审批理念和服务工作方式的转变和更新，我们应该用最好的工作状态和最优质的服务营造一个和谐、快捷的审批环境。”她不仅这么说，也是这么做的。在审批环节过程，她细致认真，实行特事特办、急事急办，对园区重点项目和促进县域经济发展的环保项目跟踪办等服务措施，努力做到让每个前来办事的人员匆忙而来，满意而归。今年5月17日下午，环保窗口同时收到8所乡镇学校公租房、教学楼、食堂环境影响评价登记表需要批复，她考虑到乡里的同志

往返不便，加班加点出具了8份审查意见。

### 交通窗口 温馨服务，乐于助人

“一张笑脸、一句你好、一杯热茶”是交通窗口的“标配”，三位女同志时刻践行“服务，用心而至”的家庭式温馨服务。她们从小处着眼，怀抱一颗热心认真对待每一环节、对待每一位前来办理业务的办事人员，即使人再多，工作再忙，对前来咨询或办理业务的每一位办事人员都会根据其实际情况，用笔详细地标明应提交的材料、应注意的问题和联系电话，将一次性告知切切实落实到了实处。不停地讲解着、不停地反复着，用微笑开启了办事人员的心灵，用一声声亲切的话语拉近了与他们间的距离，换来的是办事人员常说：“人家天天这么多人找也不烦。”“要的，听懂了。”“真是谢谢，晓得了。”

### 中心 心系群众，情系窗口

商务中心、指示牌、急救药品箱、便民伞、便民服务点、休息区、电子查询触

摸屏。一项项新事物在政务中心逐渐呈现，前来办事的群众无不称赞。中心工作人员时刻秉承“便民、高效”的服务宗旨，“心为民所系，情为民所用。”服务群众、关心窗口。中心主任许东望，每天都要到大厅“溜达”几圈，关心大家的工作、生活，大厅有几位孕妇，许主任总会亲切的问声“忙不忙，身体吃得消么？”今年三月份，中心大院南边的树上出现了一个巨大的马蜂窝，中心办公室主任李翊知道后，趁大家吃饭的时候，只身将马蜂窝捣毁。中心的崔岳同志，总是到得最早，走得最晚，尤其是碰到窗口加班的时候，他也是默默地陪在一旁。还有中心的几位年轻同志，工作之余便会带上志愿者的袖章，到院里巡查，帮助办事者、维持公共秩序。

“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一粒粮食，你是否哺育了有用的生命？如果你是一颗最小的螺丝钉，你是否永远守在你生活的岗位上？”是的，有这样一群人，驻扎在政务服务中心，恪守着“服务员”的本分。

# 做平凡岗位上一颗闪闪发亮的螺丝钉

——记岳阳县移动公司营业员李欣

县移动公司 蒋 浚

路遥在《平凡的世界》中说：“在最平凡的事情中都可以显示出一个人人格的伟大。每个人的生活是一个世界，即使是最平凡的人，可以做平凡岗位上一颗闪闪发亮的螺丝钉。”县移动公司营业员李欣就是这样一位在平凡的工作岗位上默默耕耘的员工。

李欣是一名90后，三年前从大学进入县移动公司，在今年劳动节被评为岳阳移动先进生产者。她说，虽然进入移动不长，移动给予她人生的第一笔宝贵财富：微笑、责任、感恩。

微笑，是她学会的第一个词语。

营业厅是移动公司的服务窗口，是客户了解移动业务、获取移动体验、选择移动产品的公共场所，让客户舒心、称心和放心是营业厅服务始终追求的目标，也是吸引客户、服务客户和留住客户的有效手段。

作为一名前台营业员，她面对客户，微笑是最温暖的表情：微笑着解释疑惑，微笑着办理业务，微笑着倾听所有的唠叨或责备。当然，她也学会了微笑着接受，接受客户真诚而朴素的肯定：一个赞许的手

势，一个善意的眼神，一句亲昵的称呼，这都是客户的最高奖励。

责任，是她学会的第二个词语。

营业厅服务质量的好坏、服务水平的高低、服务口碑的优劣关键在于营业员的综合素质，而最重要的一项就是责任感。

在团队中，她认为责任是营销致胜的法宝。一天下午，一位客户来前台买了手机，来到李欣的台席办号码套餐，刚办完套餐出去，过了五分钟，客户急匆匆的跑到李欣的台前说，自己买的手机刚刚放在手机柜台未拿，请她帮忙寻找。李欣二话没说，带客户来到公司后台，向领导说明情况，调取监控资料查找。李欣来回跑上跑下，经过一番寻找与追索，成功为客户寻回手机。事后客户表示万分感谢。身为一名移动人，是她的责任心，让她赢得了客户，也培育了她的自信心。

感恩，是她学会的第三个词语。

营业厅是移动服务的一面旗帜，必须外树形象、内强业务，必须凝聚团队和创造卓越，必须懂得感恩。

李欣常常有这样的体验：当客户对我的服务表示感谢时，我也对客户心存感激；

# 可爱的人

——致岳阳县政府政务服务中心全体窗口工作人员

政务服务中心 张 娜

季羡林大师曾说过：“考虑他人比考虑自己多的人就是好人。”在我的身边就有这样一群好人，他们没有牡丹的雍容华贵，也没有菊花的桀骜不驯，他们就如同一朵朵不知名的小花，寂静地绽放着属于自己的美，这美让人感到温馨，让人领悟人间大爱，我称他们为可爱的人。

县政府政务服务中心是一个全县性政务和便民服务大平台，在这里信息资源共享、责任义务分担，分阶段、分流程、按职能为办事群众和企业提供全方位、一体化、一站式服务。中心窗口工作人员来自全县28个部门、单位，他们是单位骨干，更是业务精英。一张方桌，一台电脑，是他们的服务方阵；文明的言语，温馨的笑容，是他们的工作名片。每天，他们要面

对各种各样的陌生人，有的温文尔雅，有的目不识丁，有的彬彬有礼，也有的言语粗暴。服务中心有如一个小社会，复杂多变，矛盾纷呈，就如同一曲交响乐，时而低沉，时而激越，但更多的是在中间夹杂着许多感人肺腑的美妙小插曲。

一个骄阳似火的中午，一对老实巴交的农民夫妇，从偏僻的乡村赶来办理新农合补助的相关手续。也许由于不识字的缘故，这对夫妇神情有点木讷，显得惶恐不安。该窗口的工作人员见状，立即热情地招呼了他们，并且给他们递上了水，让他们先解渴，然后详细地询问了他们有关情况。这对夫妇由于不识字无法办理相关手续，窗口工作人员不厌其烦地帮他们填写好相关的报销表格，耐心地向他们讲解

当客户对我有所责备时，我也能坚持换位思考，努力站在客户的角度，理解客户的难处。而作为一名女儿，当想到自己的父母，面对陌生的客户能有一份感激或者体谅，为什么就不能理解自己父母的偶尔唠叨和担忧？静下来回想起，心中升腾起一种莫名的忏悔。这份迟到的忏悔，是对“子欲养而亲不待”的幡然醒悟，是工作给

予自己的领悟。她说，感恩工作让自己领会父母的养育恩，是移动让自己成长，感恩移动！

微笑、责任、感恩是李欣在移动三年，在工作成长道路上深刻的体会，这三个词语，让李欣在平凡的岗位上干出不平凡的事迹，是移动大厅一颗闪闪发亮的“螺丝钉”。

了相关的程序。这对质朴的夫妇感动得连连点头，连声道谢。这也许就是不善言辞的他们最朴实的感激方式。该窗口的工作人员用她们热忱的服务态度，扎实的业务知识，赢得了广大办事群众的好评，并且还有人通过拨打12345热线电话的形式来表扬她们。

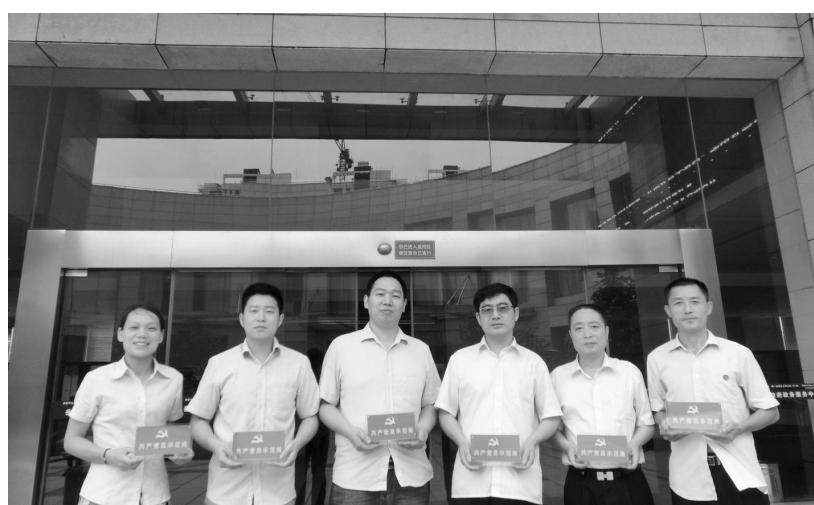
像这样耐心细致为民服务解难的事迹不胜枚举。窗口工作人员把中心当家，同样，让每一个来中心办事的人员有宾至如归的感觉，让他们有到家的温暖。

在一个周五下班之际，财政窗口工作人员发现柜台上有个黑色的手提包，他知道肯定又是哪个粗心的办事群众落下的。出于责任感，他没有急着下班而是呆在窗口等候，等了近3小时仍不见失主，他便将此事报告了中心领导，在得到领导同意后，他将手提包锁进了办公桌的抽屉里。果然，在周一的早上，就有个神色慌张的人来中心询问，原来这人发现自己的包不见了就四处找寻，在多处寻找未果的情况下，他记得自己曾来中心办过事，就抱着最后一线希望来到中心。中心管理员得知情况后，

报知中心领导，通过电话沟通后，这人很快联系上了财政窗口的工作人员，领取了自己的手提包并当场清点，包内的财物原封未动。他激动地拿出一沓百元大钞欲感谢窗口工作人员，但被该工作人员婉言谢绝。事隔数日，这名遗失者将一面印有“拾金不昧，品德高尚”的锦旗交到了财政窗口的工作人员手中，这面锦旗见证了人间真情，也鞭策着更多的窗口工作人员。

这样的人好事实事在是太多太多了，我都无法用次数来表达。为了更好地方便群众办事，早到迟退，加班加点更是家常便饭。即使有时起了语言冲突，但总能很快地烟消云散、雨过天晴，以饱满的精神状态投入到为人民服务的工作中去。雷锋同志做了好事写在日记里，而他们做了好事却写在自己的心里。虽然这些事都是些举手之劳、平凡之事，但他们一直坚持在做着。

这就是我身边的一群好人，一群可爱的人，一群平凡但不平庸，简单但不简约的人。



# 捡到一部手机

人寿保险公司岳阳县分公司 张 萍

去年的6月12日，我在日记中写道：“赵阿姨被感动了。”

今年的6月12日，我在日记中写道：“我被赵阿姨感动了。”

记得去年6月12日早晨7点多，天空下着蒙蒙细雨，有些阴冷。因为是周五，人寿保险公司事情特别多，我早早地起床后，就匆匆忙忙往公司赶路，路过荷花北路时，行人稀少，街道没有往日的喧嚣，异常的平静。

刚过大园岭市场东门没几步，就听到一阵悦耳的手机铃声，我四周一看，没有其他人，心想：哪来的铃声？顺着铃声望去，在我前面十来米的地方像是有一部手机躺在地上，机身还在人行道石板上轻微颤动。

我弯腰把手机捡了起来，仔细一看，咦！还是一款很时尚的小米手机呢，外壳包裹精致、色泽精美，是一部女式手机。我随即回拨了刚才打入的电话号码，没人接听，又拨第二次，没人接听，再拨第三次，还是没人接听。我站在街边琢磨着：手机应该是丢失的，刚才打入的电话，说不定是失主心里着急，在寻找自己的手机呢。既然着急，我回拨了三遍，怎么半天没有人接听呢，奇怪。

二十多分钟过去了，我不能再等候，不然上班要迟到了。我便对着遗失手机打入的电话号码，回了一则信息：“如果您或您的亲友丢失了手机，请打本机电话，到人寿保险公司找张经理认领。”同时，我又在我的微信朋友圈发布了失物招领启示。

一个上午，我的朋友圈快刷爆了。小吴：“如果是苹果6，自己过过瘾先用一阵子吧。”贝贝：“好运来了。”外加一个甜蜜表情。何姐：“是我掉的，快送来，当面重谢。”附送一个偷笑表情。ZHY：“有人想送你礼物，不敢当面给，只好偷偷的放在你脚下哟，嘻嘻。”……朋友圈评论太多，我只好统一回了一句话：“手机对失主也许并不重要，但手机里的信息对失主一定很重要，拜托转发，寻找失主。”其实，我当时只是猜想而已，手机有多重要，又保存了多少重要信息，我根本不知道。

快下班了，201号窗口来了一位阿姨，50岁左右，穿着朴实，望着我笑眯眯地说：“你是小张吧，看了你用我手机回拨的电话和你发的信息，我来认领我的手机了，真的谢谢你。”我抬头看了看阿姨，笑了笑，说：“不用谢，捡到了手机，物归原主是应该的。”阿姨一边紧拉着我的手，一边在口袋里掏出一叠红票子，强行塞到我手里。

我挣脱了，婉拒了。

阿姨走后，一个同事过来告诉我，听这位赵阿姨说，这款手机对她太重要了，是阿姨银婚纪念日的时候她女儿送给她的礼物，手机里储存了不少联系人号码和亲友照片。

今天上午，我依然在窗口忙碌。

一个遥远而又似乎熟悉的声音传过来：“小张，还记得我么，我是你去年捡到手机的失主，我觉得你值得信赖，今天特意带着女儿来你公司办理她的车辆保险。以后，我家的几台车险年年找你代理。”

我一时语塞，只好结结巴巴说：“恩！好……好……好。”

一年后的今天，赵阿姨为了找到我，

在人寿公司打听了个多小时，她顺着心目中留存的记忆，一一查询曾经在201窗口工作的人员，几经周折，终于确认我是一年前的手机拾得者。

这一刻，感动的是我。

这一刻，我深深领悟。这个社会，不缺好人，缺的是懂得感恩的人。赵阿姨想酬谢我，一年前被我婉拒了，一年后，她还记在心里，却用另外一种方式来感谢，让我领会到了人性的温馨与价值。一份车险，我通过代理获得的报酬不过就是区区100多元，但这100多元却浸润了一段美好的记忆和一种朴实无华的情愫。我得珍惜，我得珍藏。



# 共系同心结

——婚姻登记中心一个真实的故事

政务服务大厅民政窗口 严 军

2013年1月4日，对，今天就是“201314”——“爱你一生一世”，结婚证上的这个日期对于恋人们似乎有一种魔力，好像有了它就真的可以“一生一世一双人”。所以日方初生，婚姻登记窗口就已门庭若市。整整一天，窗口都人来人往，应接不暇，工作人员甚至挤不出一点儿喝水的时间。我们耐心解答，有序办理，大厅的人由起初的摩肩接踵慢慢减少到最后只剩三三两两。虽然腰越来越酸，但心中的成就感油然而生。时间不知不觉就到了下午五点，平常感觉遥遥无期的下班今天好像到来得格外的早。

下午5点30分，白色的地板镀上金色的彩衣，原本人声鼎沸的大厅伴随夕阳下沉逐渐宁静。其它窗口都早已下班，只有我们窗口了，大家沉默地等待着那对年轻人，饥饿与疲倦把时间拉得很长很长。但责任感提醒着我们，既然答应了为他们圆梦，就不能有始无终，一定要等到他们来。

下午6点20分，一对青年男女匆匆地走进大厅。终于到了，许女士看到在大厅等待他们的工作人员时瞬间泪盈满眶，王先生疲惫的脸上也浮现喜色，他们满怀感激

地对所有人不停鞠躬，说“对不起，让你们久等了，真的真的，很感谢你们……”工作人员微笑回应：“没关系，我们承诺了就会做到。”我们的服务连胡闹与不理解都要耐心包容，更何况是守护这样的美好。一切有序进行，许女士和王先生终于舒展眉头开始有说有笑，好像在说着约定实现了，愿望被守护了。当他们手捧鲜红的结婚证，翻开，看见甜蜜照片中的自己，幸福与欢乐在面庞荡漾开，所有的美好不言而喻。此刻的我们，忘却了所有疲倦与饥饿，似乎感同身受着他们的幸福，而这一切的幸福，起源于那通电话。

今天是许女士和王先生等待了五年的“一生一世”，但他们在常德市登记中心排了四个多小时的队，前面依旧望不到头。在这样的期望似乎只能成为泡影的最后关头，许女士想起了她的家乡——岳阳县，她想起在女方户口所在地也是可以办理结婚登记的，而且县城办证的人应该没有这么多。时间不等人，他们当即做出决定，驾车前往岳阳县。于是，他们向我们县婚姻登记中心打电话，诉说了他们五年的期待与四个小时的焦急。想起又能成全一对

恋人“琴瑟乐百年”，我们答应一定等到他们来。

如今望着他们，想到今天成全的360多对恋人，他们都怀揣着相伴一生的希冀踏入我们的中心大门，那声重重的“咔嚓”不止在本子上压出印记，也深深在他们心中刻出责任与永恒。360多对，意味着平时一个月的登记量，也意味着从今天开始平均每一天都有一场洒满玫瑰的婚礼，每一天都有一对恋人拉着彼此的手深情地告诉

对方“我愿意”，然后无比庄重地步入婚姻殿堂。

生活会有很多意外，来打破原本的憧憬，圆梦的时刻也许不总是那么准时，但它永远不会缺席。至少我们会一直坚守在窗口，尽力守护每一对恋人的愿望，与他们携手共同系上那个代表永恒的同心结。我们会一直在，在每一个你需要我们的时刻。



# 立足财政小窗口 做好公仆大文章

政务服务大厅财政窗口 朱永红

事情还得从去年9月17日说起。那天一早，县政务中心来了一位客人，将印有“拾金不昧，品德高尚”大字的锦旗交到工作人员手中，连声道谢。原来9月5日下午下班时，县政务中心财政窗口值班的张小青看到柜台上有个黑色手提包。出于责任心，张小青并没有马上离开，将手提包拿到办公桌上，等了近3小时仍不见失主，张小青便将此事报告给了政务中心领导，在得到同意后，他便将手提包锁进了办公桌抽屉。

也就是在此时，一个名叫许海(化名)的县环保局工作人员，正焦急地寻找着自己的手提包。在多处寻找未果的情况下，9月8日，许海抱着最后一线希望来到政务中心，他记得曾在政务中心办过事，管理员得知情况后，便记下了许海的联系电话。

很快，张小青联系上了许海，许海来到政务中心大厅领取手提包，当场清点，16000元现金分文不少，3张银行卡及相关证件原封不动。许海拿出一沓百元大钞塞到张小青的手里以表感谢，被张小青婉言拒绝。许海怀着感激之情离开了，于是出现了开头的一幕。

作为县政务公开中心的一份子，我们的一言一行都代表着政府形象。

捡到财物及时归还，按时上班，事情

没办完不下班，着装整洁，上班不聊天，笑脸迎人，耐心讲解……

这些事看似微不足道，何尝不都是我们在最平凡的岗位上、简单的生活中用心守着纪律、讲着规矩、严格要求、争作表率的具体体现呢！

今年4月份的一天，我的同事过来办证，如以往般直接进到柜台内，我当时就急了，中心才宣布的规矩，凡办事的一律在柜台外面，即使同事也不例外。就赶紧对她说，请在窗口外稍等，新规定，非工作人员严禁入内。说实话，那么要好的同事，说这话有点拉不下脸。但是，同事马上就出去了，对我也没有任何的责怪，反倒说我做的应该，既然是个规定，任何人都要遵守，不然跟一纸空文有什么区别？

落红不是无情物，化作春泥更护花。守纪律、讲规矩，就是要从自身做起，从身边的好友同事做起。习总书记提出“五个必须、五个决不允许”，其中有一条就是“必须管好身边的干部和亲属，决不允许他们擅权干政、谋取私利”，这些道理都是互通的，从自身做起，才能真正做到表率。对自己严格要求了，才能理直气壮的、潜移默化的影响带动更多的人。

我们现在念的最多的“新常态”！我觉得这不能是新。这些本该就是我们应该做的。

也许，我们的工作条件不一定优越，我们的工作强度有时很大，我们的家庭经常会离多聚少，但是，我们有团结和睦的团队，有相互关心的集体，有越来越好的明天。对我而言，肩上有一份责任，心里有一种对未来的美好憧憬，手头有一份安稳的工作和努力的方向，拥有一个健康的身体和在身边默默支持我的领导与同事就是一种无价的幸福。送人玫瑰，手留余香。我想付出比得到更能让人回味。因为有了感恩的心，你不再抱怨单位的福利待遇如何，也不再埋怨单位的规章制度严厉，你会愉快的把以往一些不必要的“烦心事”摆脱掉，全身心的投入工作。那么，我还有什么理由不本着一颗公仆的心全心全意做好份内的事呢？

是的，守纪律、讲规矩、严要求、做表率，我们天天念着，时时学着，刻刻记着，这些都需要一颗真诚而感恩的心。

心不在，做的都是表面功夫。用心了，犹如水到渠成，一切就那么自然了。

“财政无小事”，每一件不经意的小事也许就是成败的关键一笔；“岗位无贵贱”，每一个岗位都有其贡献的价值。

作为中心的一份子，首要的职责就是在其位做其事、尽其责、有作为！对上级的指示和工作部署必须不折不扣、雷厉风行的执行，以奋发有为的精神、饱满的工作状态、严谨的工作态度不断开创工作新局面。坚决抵制“不作为”“混日子”，安于现状，做一天和尚撞一天钟的消极态度。

或许我们的岗位很平凡，但是我们应该认真而有热情的过好每一天，等到我们老了的时候，不会为这曾经工作过的岗位感到后悔，我也可以很骄傲的诉说平凡日

子中的点点滴滴。

每天接待的群众不计其数，每一个面孔过不久就会忘了。但是他们不会忘记我们。是的，他们或许不会记得我们的长相、不知道我们的名字，但是他们一定记得曾经到哪里办过事，事情办得顺利不顺利、工作人员态度好不好。我们要一个怎么样的评价呢？我们只希望他们能够满意的离开，离开的时候没有不满，没有牢骚，还会对人说，我今天遇到的工作人员还不错。这就是我最大的希望。这个时候我就是幸福的，我就是满足的。

一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯清茶暖心、一腔热忱服务、一身正气办事、一句好言相送。奉献不仅表现在祖国和人民需要的时候挺身而出，也融汇和渗透在日常的工作和生活中，在不同的岗位上，爱岗敬业、埋头苦干、恪守尽职，也是一种奉献。由此我想到岳阳县的财政管理近几年来长足发展，是因为财政人付出了艰辛的努力，奉献出了无悔的青春。

寒江雪柳日新晴，玉树琼花满月春，历尽天华成此景，人间万事出艰辛。“为人民理财，做人民公仆”这是财政局全体干部的座右铭，这座右铭始终贯穿着整个财政工作，影响着我们，同时也感化着我。

我们窗口多年被评为“先进单位”“先进窗口”，作为财政窗口的一员，我时刻牢记局领导对我们提出的希望和要求：坚持“审批就是服务，权力就是责任”理念，依法办事，热情服务，做到“受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待”，为企业和人民群众提供优质、高效的服务。

# 不忘初心 为人民服务

新开镇便民服务中心 张庆阳

政府部门办事“脸难看，话难听，事难办”一度成为群众反映的热点问题，而我作为一名便民服务窗口的工作人员却有着不一样的体会。

记得去年的一天中午，十一点五十分，我正准备下班，一对母女来到便民服务大厅的计生服务窗口，从袋子里拿出户口本、身份证、结婚证等证件跟窗口里的我比划着什么。看着这对风尘仆仆的母女，我问：“您有什么事吗？”那位母亲照样比划着，好象没听见似的，旁边的女儿只顾看着母亲，一声不响。我望了望她挺着肚子的女儿，猜她们应该是来办《生育服务证》的。我接过她们手中的资料，把需要的证件都复印好，仔细一检查，发现她们的《生育服务证发放登记表》竟是空白的，村里也没有签署意见，我拿着空白的表问她们怎么回事，她们使劲的摇头。于是我打电话问村里的计生专干，专干告诉我，那女儿符合生育二孩，母女都是聋哑人，女婿打工去了。于是我跟专干说，先把证给办好，下次叫她来补签意见。我帮她们把表填好，让她们在表上签字，把证件办给了她们，她们拿着领到的证件，笑着向我点头，表示感谢。看着她们开心离去的背影，我才想起快十二点半了，又过了食堂开饭的时

间了。虽然吃不上热饭菜，却总觉得这样做是值得的，我只要坚守十分钟就能让群众少跑一趟路。

坐在我对面的袁姐，是水务窗口的办事员，她给我的印象就是勤快、有爱心、责任心强。她每天来大厅第一件事必定是拖地、擦桌子、烧水，就像是干家务一样。有几次帮我擦桌子的时候我都不好意思，连忙站起来说：“我来吧。”她把我手一推说：“没事，没事，你忙吧。”前段时间袁姐总是愁眉苦脸，平时一脸笑容的她怎么回事啊，于是我问她是不是遇到什么事了。她告诉我她儿子只有两个星期就要高考了，最近丈夫上班特别忙，晚上没人做饭，儿子天天在外面吃盒饭，因为担心儿子的身体，她最近天天失眠，整个人都瘦了一圈。我跟她说：“你就请两个星期的假啊，儿子的高考是大事，做家长的不能有半点疏忽啊。”没想到她却说：“我请假了，窗口怎么办？同事们又不熟悉我的业务，最近防汛形势严峻，出了问题谁负责？算了，我还是另外想办法吧。”后来高考成绩出来了，袁姐告我，她儿子考得很好，看着她一脸开心的样子，我除了高兴，还有更加一等的敬重。

劳动保障窗口的李大哥，一直是我的

榜样。大厅的大门只有两把钥匙，他拿一把，另一把保存在后勤处，他每天都是提前20分钟到大厅，开门开灯，最后一个离开，关灯关门，我们都笑他是我们大厅的“保安哥”。他开创了电话预约服务，别人工作牌上留的是办公室的电话，而他留的却是自己的手机号码。在他的窗口上贴了张纸条“非工作时间可联系：×××××××××××”。他告诉我，来劳动保障窗口的大部分都是要照相的老人，老人们有时来早了，一等就是一个多小时，来迟了就下班了，第二天还得来。他有一次看到一个行动不便的老人中午坐在大厅门口等，心里特不是滋味，于是他决定对来办事的老人实行预约服务，只要他在机关里，随打电话随到。他还推行了上门服务，对那些身体残疾、行动不便的孤寡老人，服务上门，哪里有需要就会有

他的身影。

还有农技推广窗口的古姐，性格爽朗，办事认真，服务热情，脸上总挂着灿烂的微笑；城建办的罗姐，有着一副热心肠，抽屉里常备了急救的药品，无论谁有困难，她都会伸出援手。

在我来服务大厅的这两年里，像这样处处为群众着想，把来办事的群众当朋友、当亲人的事不胜枚举。他们都是平凡的人，在平凡的岗位上工作，年复一年，干着同样的事，即使受了委屈，也从不埋怨。他们在平凡的工作中用心观察每一个细节，用心感受群众心声，为能给群众提供更加便捷舒心的服务而废寝忘食。这种精神，令人钦佩！他们是人民的公仆，以人民的忧乐为忧乐，以人民的甘苦为甘苦，不计回报，全心全意为人民服务！



# 残疾人的忧乐系心头

——记县残联副理事长胡斌

县残联 孙 丽

胡斌，现任县残联副理事长，分管残疾人信访维权、办证等工作。作为一名中共党员，一名残疾人工作者，他在残疾人事业单位上一干就是18年，诠释了“人道、廉洁、服务、奉献”的职业道德，架起党和政府与残疾人的“连心桥”。

## 把残疾人当亲人 竭力当好服务者

残联干部不是官，是服务者，是残疾人的亲人。抓残疾人信访工作十几年来，胡斌对自己提出了信访工作的“六心”要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。对残疾人信访反映的问题，积极协调有关部门和单位，对应解决且能够解决的，明确时限尽快解决；对不具备条件、暂时解决不了的，创造条件适时予以解决；对确属无理要求的，则耐心做好疏导解释工作，坚持做到事事有回音、件件有着落。

干信访，既没钱，又没权，只有“嘴巴甜”，有时候吃力还不讨好，而残疾人又是社会最困难的弱势群体，他们在生活中

遇到的问题多、困难大，往往是上访的高发人群。残联是党和政府联系残疾人的桥梁与纽带，对上为党和政府分忧，做党的路线、方针和政策坚定执行者；对下为残疾人解难，当好残疾人的娘家，做残疾人权益的坚定维护者，确保残疾人的困难帮扶到位。残联在广大残疾人的心中是他们的家，是他们说话、诉求的地方。俗话说：“人不伤心不落泪，人无难处不上访。”每当看到一封封求助的信件，一张张忧愁的面孔，一双双期盼的眼睛，他就深深体会到上访残疾人的难处。2013年3月，一名叫李刚的重度肢体残疾人，拄着两个刚好够手掌撑的小木凳来到了他的办公室。其双下肢已是严重扭曲变形，脊柱不能直立。见其当时痛丑的表情，问明来意，了解到李刚是一名有一定文化基础的年青人，懂一些家电维修常识，想通过残联帮助找一份工作谋生，胡斌被深深的触动了。当时，他鼓励李刚开个家电维修店。在缺资金、缺场地的情况下，主动与当地乡镇残联取得联系，最终在乡镇残联的协调帮助下，李刚在集镇上开起了一家属于自己的电器维修店，生活从此有了较为稳定的着落。

如今，每当看到自食其力后的李刚脸上总是洋溢着幸福的笑容，他也乐在心里，感受着从事残疾人工作带来的骄傲和自豪。

在接访过程中，新开镇盲人周明山反映，全家4口有3人残疾，家庭境况十分困难。长年以来，一家人挤在破旧的土砖房里，房子随时都有倒踏的可能。在了解这一情况后，胡斌同志积极协调住建等部门，将这户贫困残疾人家庭纳入了帮扶范围。通过相关部门出一点、社会各界捐一点、亲戚朋友帮一点、自己想方筹一点的“四个一点”的途径，周明山一家人终于如期住进他们期盼已久的新居。在每年春节、“全国助残日”等重大节日期间，深入乡镇看望慰问困难残疾人家庭，送去大米、食用油等物资，为残疾人解决实际困难和问题。当看到残疾人满脸的忧愁被喜悦所代替，他心中也充满了说不出的欣慰。

### 不忘残疾人疾苦 铭记自己的承担

残疾人是弱势群体中的弱者，他们有口道不出喜怒哀乐，有眼看不见柳暗花明，有腿翻不了崇山峻岭，有耳听不见电闪雷鸣，有手不能书画弹琴。然而自从有了人类就有残疾人，任何年代都会有残疾人存在。

残联的工作只有得到广大残疾人肯定才能说是做好了。要把残疾人工作做好、做实，只有深入到残疾人中去，了解掌握其所思、所需，成为他们的朋友，成为他们的亲人。建立与残疾人的血肉联系，做残疾人知心朋友，这是做为一名残疾人工作领导者必备的自身修养。为配合全县文明创建工作，取缔三轮摩托车营运纳入了

创建文明县城的重要内容，其中，残疾人营运摩托车的取缔工作既是重点，更是难点，稍有不慎就可能引发新的群体上访事件。期间，胡斌带领工作人员，全力配合县政府开展禁摩工作。他们一方面通过多种形式，耐心细致地做好残疾人思想工作，教育残疾人顾全大局，响应党委政府的号召，退出营运市场。另一方面，加强对退摩残疾人车主生活状况调查，配合政府制订退摩残疾人生活保障政策。他们多次深入残疾人家庭走访调查，并掌握残疾人车主生活、就业状况。各相关部门积极配合，针对退摩车主，出台了低保提标、就业扶持等一系列帮扶措施，有力维护了这一特殊群体的稳定，确保了残疾人摩托车平稳退出营运市场。

在全县第二代《残疾人证》换发工作期间，为了让残疾人及时享受国家优惠政策，他带领由6名工作骨干组成的办证队伍进村入户，一个多月吃住在乡村，上门为残疾人提供免费办证服务，省去了广大残疾人来回县城来奔波的辛苦和经济上的压力，使他们在家门口就得到了便捷的服务。

为打好残疾人脱贫攻坚战，今年来，在抓好大厅办证工作的同时，针对部分偏远贫困山区的重度残疾人因交通不便、经济拮据等情况，他经常带领办证工作组利用周六周日的休息时间上门为残疾人提供办证服务，有力推进了贫困山区的残疾人脱贫工作。

没有鲜花簇拥的热烈，也没有英雄凯旋的辉煌。每天面对的是投诉电话、残疾人来信来访等形形色色的社会矛盾，这就是胡斌的岗位，是他这位残联综治信访工作负责人必须脚踏实地去做的工作。在平

时的工作中他是这样想的，为残疾人多奉献一点爱心，他们的幸福指数就可能高一点，更能为党赢得一片民心。多年来，在人手少、任务重的情况下，他多次冒着酷暑、顶着严寒为上访残疾人奔波，经常为劝返集访残疾人连夜加班加点；经常深入到现场，上门做思想工作，双休日、节假日加班工作更是常事；在国家和省市县重大活动期间，主动深入基层排查热点、难点问题，及时掌握民情，把握动态，将许

多问题解决在基层，成功化解了极少数残疾人利用“全国助残日”“国际盲人日”等酝酿集访事件。

从残疾人的期盼里，他领悟到责任与担当；从残疾人工作的职能中，体会到光荣与崇高。在平凡的岗位上，胡斌时刻不忘责任与担当，用自己的青春书写了一名残疾人工作者朴实的情怀，成为了党和政府与残疾人“连心桥”上的铺路石、护桥人。



# 改革,是深化政务服务的唯一出路

政务服务中心 李骁勇

近期,在新闻媒体上看到一则关于强力推进政务公开和深化政务服务的报道,此乃一创新之举——成立行政审批管理局。这是推行政务公开,深化政务服务破冰良药。多年来,我们这项工作都难以有大的改观,更没有很好改变现状症结的措施。这种做法需很大的勇气才能付诸于行动,终于有地方率先推行了。

推行政务公开,深化政务服务,这项工作开展已十多年了,总觉得它欲动未动,全国各地都在创新模式,摸石头过河,中央也一直未给它明确定位,所以一直以来也就没有定格的模式。经过十多年的摸索,现在时机已成熟,是对政务公开、政务服务作出具体要求和确定统一运行模式的时候了。

中国自解放以来,行政体制机构设置到现在已几十年了,基本上没有作过大的调整,运行机制、上下关系、工作职责、工作流程等等已不适应现在形势发展要求,与国际接轨迫在眉睫。所以,行政审批体制改革——成立行政审批管理局正是时候,更是大势所趋。

一、目前我国基层行政单位,职责主要分为两块,一块是审批服务,一块是执法监管。部门所具职能也就是政府职责分

解,多部门合作,共同为政府管理好市场。政府对各部门的职能分、收可根据实际需要而定,而不是一成不变。现今服务政府的建设,目的就是要便民、高效、公开、公平,政府根据市场需要,可以把分散在各部门的行政审批权集中收回,集中办理审批业务服务,方便百姓办事。还可根据需要,一些行政确认类的公共事业服务职责一并收回,集中办理。明确亮化审批收费标准,“一条龙”服务,实行网上审批,真正做到公平、公正、公开,彻底杜绝办事拖沓、暗箱操作等不良现象,从而规范收费标准,提高办事效率。这种做法其实各地都在小范围搞,都想搞,可为什么就是很难达到预期效果呢?主要原因就是体制问题。涉及到各部门利益,基层部门想方设法找理由阻碍。如果实行改革,把行政审批权从原部门剥离,从建制上与部门脱钩,归口政府统一管理,部门自然无法阻止了,也无话可说,一切问题迎刃而解,事情也一定顺风顺雨。这是大势啊,权力本身就是人民和国家的,只是重新“洗牌”,唯有服从。

二、深化政务服务的改革,符合党的“十八”大精神。中央对行政体制改革方向非常明确,“轻审批,严监管”,行政执法

部门只有各自的监管权，执法职能不变，而责任感自然加强，有百利而无一害。肩上的担子只会加重，因为是代表政府、代表人民管理市场，保证市场正常、有序发展。“无规矩不成方圆”，这是保证市场公平竞争、协调有序发展，按经济规律运行最基本要求，只有靠他们有力的监管，我国的经济发展才会更加健康，社会更加稳定。

三、各地政府对政务服务硬件平台建设，经多年努力条件成熟。基本上每个市、县政府都建好了高标准集中审批服务大厅，设备先进，功能齐全。目前，这项工作的管理单位基本上是各地的政务服务中心，但处境尴尬，管理权有限，很多事情做的

都是表面文章，“集中审批”流于形式，实质体现不全，许多进驻的行政单位都是人进事未进，事进权未进，理论上的“一条龙”服务，“一站式”办理，实际相差甚远，老百姓不满意。如果各地成立“行政审批管理局”后，审批权高度集中，再集中一块为老百姓服务，所有“尴尬”迎刃而解，政务服务大厅才可能真正成为老百姓办事方便、快捷、公平、公正之地。

各地政府，下定决心，铲去一切阻力，真心为民，诚心优化政务服务环境，敢吃螃蟹，用铁的手段简政放权，创新行政体制改革方式，对推动政务公开、深化政务服务这项工作，促进服务型政府建设，发展当地经济起到巨大的作用。



# 亲和政务便民高效赢口碑

政务服务中心 易勇兵

走进县政务服务中心大厅，干净、整洁，清新之气扑面而来。入口处设立了咨询引导台，有专人服务办事群众的咨询引导工作；在大厅的指定位置，各种符号标示牌、服务指南、告知单等清晰明了，放置有序，为办事群众提供着方便……

2015年，被评为省级文明窗口单位，成为全省起步建设较晚、但进步快速的典型代表。截至2016年5月份，县政务服务中心共办理“三证合一”营业执照614件，进驻中心窗口单位共办结政务服务事项433682件。办件时间比法定办结时限平均节省6.5天。法律规定的即时办理件全部当场办结，办结率100%。

## 坚持顶层设计 建立健全机构

自2011年投入正常运转后，县政务服务中心已先后建设了室内外监控系统，定制具有地方特色的政务大厅装饰窗帘，改造了室内外基础环境设施等。

2014年，经申请，县政务服务中心被确定为省级文明窗口争创单位，中心立即成立了以县委常委、常务副县长李勇为组长，各窗口单位为成员单位的县政务服务标准化文明窗口建设领导小组，政务服务

标准化文明窗口争创工作正式启动。

围绕全县工作重点，岳阳县政务服务中心提出了“521”工作思路：五化建设，即规范化、智能化、信息化、便利化、个性化；2个满意，即群众满意、企业满意；建设一个适应岳阳县发展的亲和政务服务平台。在此工作思路的基础上，政务服务中心确立了“亲和服务”的理念，以“程序最简、时间最短、环节最少、效率最高”作为工作目标，努力打造人民群众满意的政务服务平台。

“环境美化到位，办事大厅的设计、工作人员的服务态度令人很舒服，从县政务服务中心硬件、软件建设来看，县委、县政府十分重视政务服务标准化试点建设工作！”市文明办孙副主任不住点赞。

## 建立实用体系 服务贴心办事快

县政务服务中心主任许东望介绍，为了督促各有关部门及工作窗口，依据县《岳阳县深化政务服务的若干规定》，中心制定大厅巡查制度，中心督查室依照各项制度的规定，对大厅工作人员作风情况进行监督。此外，在每个工作窗口配备了服务评价器，由办事群众当场对工作人员的

服务进行评价，确保标准得到有效实施。

“没想到速度这么快、没想到工作人员态度这么好、没想到服务这么贴心。”湖南亿丰置业发展有限公司代理人在工商窗口办理业务完成时，一连用了三个没想到，并在服务评价器上按下了非常满意。

原来，湖南亿丰置业发展有限公司代理人许志刚到县政务中心工商窗口办理注册登记业务，因该企业属于招商引资项目，且注册资金额较大。原则上办理该项业务法定时限为5个工作日方能办结。该企业申办人向中心领导反映情况后，经协商，工商窗口为该企业启动绿色通道服务于1.5个工作日办结。

“我们中心的领导班子每天都以不定时的方式进行巡查，每天还固定2-3名中心工作人员具体负责大厅的日常巡查工作，发现问题就会当场制止并责令整改。”县政务服务中心主任许东望向记者介绍。

### 提升服务水平 打造亲和政务

云山永兴村老人罗东梅的家人，需要为老人办理残疾证，但因年纪已86岁，且身有残疾，行动不便，向县政务服务中心残联分厅窗口咨询，能否采取其他方式。了解情况后，分厅窗口负责人吴雪兵同志带领工作人员，牺牲周末休息时间，上门为一级肢体残疾罗东梅老人现场鉴定，使老人顺利办理了残疾证，并领到“两项补贴”存折。

走进县政务服务中心大厅，记者看到，上到中心领导，下至普通工作人员，每个工作人员都佩戴着工作牌，工作牌上写着进驻单位和工作人员姓名。

县政务服务中心工作人员每天有“十问”：

一问是否时刻牢记“为人民服务”的宗旨；

二问自己的业绩是否对得起国家支付的薪酬；

三问上班是否着装端庄、干净整洁；

四问是否举止文明、言辞恳切、回应规范；

五问是否遵守作息时间、工作纪律，讲究公共卫生；

六问对待办事群众是否细心、亲和、谦恭、宽容、忍让；

七问是否乐于奉献、互助合作、富有团队精神；

八问是否忠诚履职、恪尽职守；

九问办事是否清廉、高效、快捷、便利；

十问每办结一件事是否给予了老百姓应有的权利与尊严。

通过“十问”树形象，接受群众监督。除了做到主动“十问”外，该中心专门制定了《窗口及窗口工作人员考核办法》，建立考核台帐。考核以月为单位，实行天考核、周通报、月讲评、年评比的形式，每年考核结果向派驻单位通报。

“中心对我们的考核十分严格，迟到或早退一次，会被扣1分，因窗口工作人员的责任造成行政审批事项延期办结的，每起扣3分。月考核低于95分就被取消评“红旗岗位”的资格。为群众排忧解难，热情服务，事例较为典型的可加2-5分”。因为在遵守中心各项管理制度、服务态度好等方面综合考评优秀，县农机局窗口工作人员何永军等10人被授予年度“服务之星”。

公安窗口罗检龙等7人被授予“共产党员示范岗”光荣称号。

目前，全县14个镇（乡）已全部建设完成乡镇便民服务中心，并投入运行，已全面启用湖南省网上电子政务服务和监察系统，实现网上全流程阳光审批，586个村（社）便民服务代办点已建成运行。

### 岳阳政务为项目开设“绿色通道”

“谢谢！谢谢！太感谢了！”5月28日上午，刚走进县政务服务中心的南大厅的国土资源审批窗口，记者听到一阵感谢声。只见一个中等身材、皮肤黝黑的男子高兴地把审批表递给国土资源审批窗口的工作人员。

上前一打听，原来是申请办理国有土地使用权抵押登记的金先生获得了业务办理的“绿色通道”。金先生告诉记者，他是从外面赶回来办理国有土地使用权抵押登记的，因为他投资的金诺纸业项目需资金

办理了银行贷款，急需要办理抵押手续。

按正常办理程序，使用权抵押登记要13个工作日才能拿到，但当县政务中心领导知晓了他的难处，在了解相关情况之后，符合规定，为其开设了“绿色通道”，即时告知国土资源窗口特事特办，只用了3个工作日就领证。

“本来以为要推后两个星期，没想到这么快就能办妥，节省了10天，不会耽误我到银行办理贷款，非常高兴！”金先生很感谢窗口工作人员的理解和帮助。

提高政务服务的群众满意度，像这样特事特办，为群众减轻办事成本、减少办事环节，提速、高效的例子只是岳阳县政务服务中心为民办事的一个缩影。自2013年经争创市、省级文明窗口单位以来，县政务服务中心致力于推动政务服务“亲和”化，在实际工作需要中发挥了重要作用，让前来办事的老百姓享有尊严，得到了应有的尊重！



# 平凡岗位铸就“菜鸟”蜕变

中洲乡便民服务中心 陈 颖

中洲乡便民服务大厅与机关办公楼连在一起，是群众到机关楼办事的必经之路。便民服务大厅设有综合服务、民政服务、计划生育、党员服务、农村集体“三资”管理、建房审批、就业服务7个服务窗口，其中综合服务窗口负责各项业务咨询及其他业务岗不在时办理业务，是接待来访人最多的窗口。笔者就是该窗口的服务工作人员。

## 新人新事 一波三折

2015年通过湖南省公务员考试，我于10月底来到中洲乡人民政府上班并被分到了办公室。办公室与便民服务中心合二为一、一人双岗都在服务大厅办公。刚进入系统的新人，热情很高，希望通过做事，赢得他人的认可。但业务不熟悉又缺乏与群众打交道的技巧，故更多的时候是看同事办事，而自己无所事事。偶尔接待来访群众，虽认真对待，但群众不满意。

在熟悉一定情况后，开始协助综合服务窗口办理业务。如政策咨询、社保卡办理等。正当雄心壮志，准备大干一番时，出了大问题。2015年12月8日下午，一群众来综合窗口反应民政救助资金没有到账问

题，在联系民政所负责人无果后，情绪激动，要求乡政府要给予满意答复。由于没有耐心地做思想工作，该群众当场拨打12345进行投诉，正好被乡主要负责人遇到。事后我受到了严厉批评，面临调离岗位的处罚。

## 痛定思痛 苦练内功

前车之鉴、后事之师。为改变工作被动局面，我开始苦练内功：

努力学习，全面提高自身素质。认真阅读了《共产党员的修养》《党章》《习近平谈治国理政》等书籍，研究了党的十八大和历次全会报告及市、县、乡近年来领导讲话稿、政府报告等。通过坚持理论学习与实际工作相结合，我在政治素养和思想觉悟方面有了进一步提升。

作为窗口工作人员，掌握业务知识是适应窗口工作的基础。通过查找文件和请教同事，逐步理清了党员发展、建房审批、准生证办理等业务办理流程，熟悉掌握了国家二孩政策、“三资”管理、民政救助等法律法规，逐步向高效、专业办事过渡。

恪尽职守，不断改进工作方法。窗口服务工作最高标准就是让群众满意。因此，

我将自己总结的服务六注意贴在办公桌上时刻警醒自己：1、接待来访对象做到热情、周到，业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复；2、遇到群众有疑议，能够耐心细致解释、说明直至其理解；3、接待外地服务对象时，使用普通话应答；4、遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，主动指导或代笔；5、服务对象离开时，做到主动起身告别，服务过程中不出现使用服务忌语；6、接听电话时，做到主动问好，不使用不文明或侮辱性话语。

### 依法办事 把好人情关

中洲乡有很多从月田镇迁移过来的我的亲戚、邻居，还有下村认识的村民。在办理建房审批、移民技能培训补助申请等业务时，经常会遇到因材料不全或不符合法定形式、材料虚假等而说情的现象。对此，在办理条件、程序、期限上都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、程序完善，无违法违规行为。同时，我将办事指南、审批表格、内部办事流程和相关法律依据做成小册子摆放在服务窗口，既方便群众办事，又减少群众说情的机会。

规律生活保持良好心态。窗口工作人员要保持头脑清醒，控制情绪，掌握做事节奏，处理好轻重缓急等，都需要一个良好的心态和充满活力的身体，因此规律的生活很必要。根据每天的工作量和工作时长，我制定了科学的生活计划。每天下午下班后6:30—7:30观看新闻联播，8:00—9:00跑步一小时，9:00—11:00看书写作两小

时，放假和周末不加班就回家看看父母，平时不抽烟，工作日坚决不饮酒，不进娱乐消费场所，除非工作需要，每天、每周、每月都在坚持着，保持了健康向上、有规律的生活习惯。

### 做出成绩 赢得上下肯定

2016年4月乡镇人事变动，5人的工作任务压在了2人身上。我既要办理多个窗口的业务，又负责乡政府的文字材料。每天6:30起床，晚上10:00回宿舍，周末加班。工作量虽大，但并没有打乱工作的节奏。白天为群众办理业务，解决群众困难有条不紊；晚上整理文字材料思路清晰。两月来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报，没有出现过数据填报错误、文件报送不及时等细节问题。领导评价有责任心、会做事，同事评价肯帮忙、能吃苦，来访群众评价服务周到、问题解决合理。6月，乡政府重新分工，组织、纪委、宣传线分管领导纷纷让我到其分管部门工作。经过慎重考虑，仍选择在办公室，留在综合服务窗口。

便民中心综合服务窗口是一个没有丰功伟绩的岗位，重复着琐事、杂事。但对于一个刚进入公务员系统的年轻人，要尽快熟悉环境，处理领导、同事关系，直面群众困难，是非常适合锻炼的岗位。苏格拉底曾说过“世界上最快乐的事，莫过于为理想而奋斗”，真心感谢便民服务窗口这个平凡的岗位，让我一直在努力、奋斗，使一名职场“菜鸟”完成了华丽蜕变。

# 真情服务残疾人 构筑全面小康梦

——记县残联大厅工作人员谢革命

县残联 孙 丽

谢革命，县残联办证大厅工作人员。从事残疾人工作16载，他甘于平淡，用微笑的脸、真诚的心、勤勉的态度，为残疾人办实事、做好事、解难事，诠释了新时期共产党员、残疾人工作者的新形象。

## 热心服务

残疾人是特殊的弱势群体。作为一名窗口工作人员，谢革命总是能够根据各类残疾人的不同情况及困难需求，提供最周到的服务。残疾人来大厅办理相关业务手续时，他总是不厌其烦予以说明，让残疾人一次性解决问题，对存在交流障碍的便以书面形式给予说明，尽量不让残疾人走弯路。特别是针对偏远山区的重度肢体残疾人不能及时办理残疾人证的情况，他经常牺牲周末休息时间上门为他们办证，把党和政府的各项惠残政策及时送到残疾人手中。有一次他与工作组的同志到张谷英镇文艺村上门办证。由于天气闷热，路途遥远，山路3曲折，一路颠簸下来，直让人眩晕呕吐，但他未有半句怨言。回来时他甚至跟同行的同事打趣道：“尽管失联

（文艺村没有手机信号）了一整天，也很辛苦，但还是很锻炼人的意志哦。”

## 耐心释疑

有些残疾人来办事又不会说话，动辄就发牢骚、发脾气、说些难听的话。还有些残疾人的家属，由于心情压抑、心理不平衡，提出一些不合理的诉求未能满足时便拍桌骂人。谢革命总能做到心平气和、热情接待，敞开心扉与他们交流，耐心做好相关政策的解释说明工作，直到他们疑问全消、满意而归。他还经常教导大厅其他的年轻同志：残联就是残疾人“娘家”，残疾人有困难、有需求、有烦事时，不找“娘家”又能找谁，“娘家”人又怎能袖手旁观？

## 细心解忧

细微处见真情。在服务残疾人的过程中，只要细细观察，你便不难发现，每当残疾人向窗口递交办证需要的相关资料时，谢革命从来都是站起身来或是走出柜台接

过资料。每逢雨雪天气，他便拿着拖把将大厅前的台阶及无障碍通道擦了又擦。其实，作为残联窗口的工作人员都明白，他这样做是为了减少残疾人办事的不便，更是潜意识下的服务真情使然。

### 贴心办事

残疾人对我们工作的认同和满意程度，就是衡量工作好坏的尺度，这就是谢革命对待工作的基本遵循和要求。他时常对我们说：只有带着感情和责任，用心去干残疾人工作，工作才能干得更好。每天上班

时间，他总是提前到岗。因为从乡下赶来县城办事的残疾人及家属可能早早就到了大厅门口等候。考虑到残疾人办事的各种不便，谢革命每天都提前半个小时打开大厅大门，招呼他们在厅内等候。多年如一日，他每天都坚持如此。有时，残疾人由于班车晚点等原因赶到大厅办事时已经下班，谢革命只要了解情况都会主动加班。

没有惊天动地的事迹，有的只是默默无闻的守着这份平淡，守着这份执着。点滴的努力和付出点亮了平凡人生的魅力光环，这就是共产党员、残疾人工作者谢革命同志。



# 流动的红旗扛起的责

政务服务大厅农机窗口 樊伟波

一走进县政务服务中心，门口的五星红旗迎风飘扬，“为人民服务”五个金色大字映入眼帘，再登九级台阶来到办公区域，一对雄狮坐卧在两边，仿佛在欢迎来这里办事的人们。

县政务中心办公区域分南、北两个大厅，共二十八个办事窗口、一百二十九名工作人员，负责办理全县所有行政审批事项。我在这里工作已有五个年头了，人、物、花、草都熟悉，也有感情。

南大厅农机窗口负责全县拖拉机、收割机等农机具的登记、年检、驾驶证等相关手续的办理。一台拖拉机的登记从录入到出证至少需要二十多分钟，忙时每天能办理三十多台。为更好地方便群众办事，窗口工作人员提前上班、推迟下班，有时连三十分钟的午餐都顾不上吃，尽量做到让每位办事群众满意。

窗口工作人员夏瑞红忙起来更是像一台机器飞速运转、不知疲倦。有一次正是午饭时分，黄沙镇来了五个群众办事，因是中午天气炎热，进门时已是满头大汗，她先每人递上一杯凉茶，然后认真办理相关手续，待到办理完毕已是一个半小时后，食堂早已关门，望着群众离去的背影，她不觉露出了高兴的笑容。类似情形经常出

现，她总是任劳任怨、无怨无悔，把群众当朋友、当亲人。

民政窗口的朱宇，同事戏称“侏儒”，实则高大、颜值爆表、憨厚的外表蕴含着一种慈祥的天性，五年的相处，我们关系很好，属于“铁哥们”。一次鹿角镇孙埠村，圣安寺住持来办理其社会团体证书的年审，因连续两年未年检，要请示上级同意后方可办理，当时他就发脾气，说朱宇卡他，说自己认识某个大领导，以后有好果子给他吃，还拨打市长热线四处告状，闹得不可开交。朱宇凭着一种高度责任感和奉献精神，先是递茶、敬烟，然后“厚”着脸皮小心翼翼地把他劝回。事后我问朱宇，工作中遭遇如此尴尬，全心全意地付出，换来的却是埋怨、不理解，是否值得？究竟是他错了、还是你错了？他一脸释然，笑而不答。

其实在政务中心像夏瑞红、朱宇这样的同志很多，他们的工作状态只是众多窗口工作人员的一个缩影，他们的精神也只是政务中心的一个特写。中心各窗口的服务涉及到各行各业、民生的方方面面，每月网上正常办件超过一万件，非税窗口月度收费总数达一千万元，简单的数字背后，有多少付出与汗水、有多少艰辛与无奈。

其间涌现出孙晓红、何永军等十名最美服务之星；邹燕琼、周晓辉等众多红旗岗位；刘岳荣这样的先进个人、严军那样的优秀党员。“流动红旗”在窗口之间到处流动，整个中心充满着一种积极向上的浓厚氛围。

我站在大门口看到同事们下班，陆续

在飘扬的五星红旗下、“为人民服务”的石碑旁走过，心底油然而生敬意，他们的身影折射出“付出”“奉献”“责任”“担当”，像是肩负为人民服务的使命走向未来。



# 扬服务之魂 筑匠心之梦

政务服务中心 邓德馨

服务是一种精神，服务是一粒种子，播撒在政务服务人心中，生根发芽，直到枝繁叶茂。

无论数九寒冬，无论炎炎夏日；不管分内，还是分外，群众有需求，我们就有回应，老百姓有困难，我们就会帮扶。窗口的每一位工作人员，时刻活跃在群众身边，时刻驻守在服务的最前线。我们的任劳任怨，消除了群众的困惑，换来了群众的笑容。

没有华丽的语言，没有响亮的口号，微笑是我们的标签，行动是我们的语言，时间给了我们见证。我们是活跃在每条战线上的音符，默默工作，辛勤耕耘；我们是奋斗在每一个窗口的政务人，播洒爱心，真情服务。

每天清晨，政务中心的大门早早开启，我们整理桌面，我们清扫卫生，我们规范着装，用崭新的面貌迎接群众的检阅。我们的工作虽平凡但不简单。为了缓解中心管理人员少，窗口管理任务重的压力，除了处理日常工作，每个人忙完东边忙西边，没有科室窗口之分，没有男女之别，处处都是忙碌的风景线。

雷锋曾说过，人的生命是有限的，可为人民服务是无限的。雷锋“钉子”般的

服务精神激励着我们。“让劳动光荣、创造伟大成为铿锵的时代强音！”习总书记的讲话更是鼓舞人心。服务之心已燃成为政务服务人心中那团熊熊不灭的火焰，服务之魂已深深印铸在政务服务人身上。服务光荣、铸就工匠精神的理念时时体现在我们的行动中。迎接国家卫生县城复审工作之时，政务服务中心志愿者小分队，不顾烈日灼晒，既保证院落干净整洁，又保证路面、绿化带无残渣纸屑。中秋佳节政务中心志愿者又走进城关镇老街社区开展爱心帮困助残志愿活动，为残疾人送去粮米等物资，使残疾人感受到人间真情、感受社会温暖，鼓励他们积极面对人生，融入社会。

政务服务人员以微笑服务为载体，强化礼仪培训，规范文明用语，践行“权力就是责任，工作就是服务”的理念，以群众满意作为衡量工作质效的标准。为了切实解决群众困难，政务服务人员主动加班加点，为群众大开方便之门；窗口服务人员保持24小时手机畅通，全天候接受预约服务；开辟“绿色通道”“上门服务”等个性化服务措施，两年来，接受各类预约100多次，提供60多次上门服务，获得了群众的好评。

服务让政务人收获了喜悦，收获了群众的认同，但服务的背后也饱含着汗水和泪水。记得有一天，有位中年男子酒气冲冲地走进政务服务中心，全然不顾前台还有其他人员正在办理业务，就大声吆喝着要求办理新农合业务，在咨询过程中，不听工作人员解释，还在语言上屡次冒犯窗口工作人员，我们中心服务人员见状，立即端上一杯茶水，并准备进行劝阻。孰料中年男子用手一挥，一杯滚烫的茶水泼在服务人员的手上，火辣辣地疼。但我们的服务人员忍着疼痛，又重新递上一杯茶，并邀请他坐到旁边，进行耐心、细致的解释，并对他所携带的资料进行逐一审核。不到20分钟，就将证件办好了。为了确保中年男子安全回家，我们政务服务人员还及时与中年男子的家人取得联系，将他接

回了家。第二天，该中年男子亲自到了政务服务大厅进行陪礼道歉。我们的服务人员没有抱怨、没有责备，只是用心在服务、用微笑在服务，用宽容、用理解安慰自己，把方便和快乐留给了群众。

服务是一缕沁人心脾的春风，服务是一股催人奋进的不竭动力，它是风帆，鼓舞人们向前；它是炉火，驱逐人们心中的寒意；它是一种无声的牵挂和祝福，一头系着群众，一头系着党和政府，事情办好了办完了，才是对群众的交待。优质的服务是道德的体现，优质的服务是责任的体现，优质的服务更是良心的体现。

作为窗口服务人，我们将牢记职责和使命，大力弘扬服务精神，为党和政府代言，为人民群众服好务，成就个人梦想，成就中华民族伟大复兴中国梦！



# 把工作干好 让群众满意

——记人防窗口首席代表赵佳喜

政务服务大厅人防窗口 刘平辉

自2013年底被派驻到人防窗口，赵佳喜同志爱岗敬业、忠于职守，在平凡的岗位上辛勤工作，谱写了一曲动人的奉献之歌。

“在窗口，我一定代表人防！”

2013年9月，赵佳喜从杨林乡人大主席岗位调任人防办副主任，并作为窗口首席代表进驻人防窗口，走进窗口的那一刻，他心里感受到的不仅是组织上的信任，更有肩上沉甸甸的责任。

“窗口体现形象，窗口展示文明。”一次办理审批的经历让赵佳喜对这句话有了深刻的理解。那是2013年10月，赵佳喜刚到窗口不久，富安商业广场工作人员来窗口办理防空地下室审批，该审批事项需要办理图纸审查，而且审图机构只有省人防办才有。富安商业广场办事人员很是着急，该办事人员既没有相关事项的办理经历，公司手续办理又催得紧，如果自己去长沙图审不知道要等到什么时候才能办好，赵佳喜马上将这一情况向单位领导反映，领导得知这一情况表示特事特办，当天就派出单位车辆带着办事人员赶往长沙，当日

就办完有关手续。“以前办个审批项目要跑断腿，费时费力费财，也不一定办明白，现在当天就能办完，态度还这么好，太谢谢你了。”当事人的称赞，让赵佳喜深深体会到窗口工作的价值：“审批工作无小事，我们看似平常的事，对群众来说可能就是大事。在窗口，我就代表人防！”

除了业务办理，赵佳喜还将窗口打造成人防对外宣传的阵地。

“这里还有个人防窗口，人防是干什么的？”刚刚进驻政务服务大厅的时候，不少办事群众都曾这样好奇的询问。针对许多人不了解人防工作职责的实际情况，赵佳喜充分发挥窗口的作用，对来此咨询的群众进行人防知识宣传，发放《防空地下室审批指南》和《防空地下室建设法规政策汇编》等资料，耐心细致地讲解有关政策法规。同时，通过积极参与中心组织的各项活动等形式，大大提高了人防的知名度，加深了社会各界对人防工作的认识。

进驻行政审批中心人防窗口以来，赵佳喜始终坚持“心向人民想，心为基层系”的信念，牢记“便民、规范、廉洁、高效”的服务宗旨，把提高服务质量、办事效率、建设优质高效和群众满意的文明窗口作为

工作目标，不断克服工作中存在的困难，主动协调人防办与政务中心之间、服务对象与人防办之间、人防窗口与其他兄弟单位窗口之间的工作关系，使审批流程中出现的衔接问题得到了较好的解决。

### “在窗口，我必须精通人防！”

进驻窗口后，赵佳喜经常接待前来咨询的群众，回答他们提出的各种问题。比如，如何办理防空地下室出租问题、防空设施损坏后赔偿问题等等。几年来，来窗口咨询问题的人员远远超过了办审批事项的人员数量。

“群众提出的问题，很多是我以前没有接触到的，有时拿捏不住。”赵佳喜表示，“这也让我深切体会到，如果没有过硬的业务知识和相关的法律知识，就无法准确的理解国家有关政策规定，及时解答服务对象的咨询。在窗口，我必须精通人防！”

虽然曾经学习过人防知识专业理论，但在发展新形势、群众新诉求下，赵佳喜深感自己的知识储备不够“专”。于是就开始了持续不断地学习钻研，先后研读了人民防空法、建筑法、行政许可法等相关法律法规和多种人防专业理论书籍，并把自己的一些学习、工作体会记录下来，在碰到难题时，就主动向老同志求教，从书本中查找答案，直到弄懂为止。

理论的提升最终要体现到具体的工作中。有一次一名开发商在没有依法办理人防相关手续的情况下，心怀侥幸私自开工。得知这一情况后，赵佳喜及时向单位领导汇报，并取得确凿证据，先后三次同人防

执法人员一起到建筑工地对开发商讲明政策。凭借丰富的法律知识储备，赵佳喜三番五次地做工作，使开发商认识并改正了自己的错误，补交了人防费。

“要当好窗口服务员，真正能为部门为群众办实事、服好务，必须要有过硬的本领、娴熟的业务。”赵佳喜认为，“人无我有、人有我优、人优我特”应当是做好窗口工作的不懈追求。

### “在窗口，我愿意奉献人防！”

谈起多年从事的工作，赵佳喜深有体会地说：“窗口工作是为公众服务的，按时靠点，没有一种奉献精神，不可能干好。”

赵佳喜年轻时喜欢运动，一次不慎造成左膝损伤，这个毛病落下后一直没好，而且每到变天时就会疼痛难忍，每年都要到医院拣些中药回家熬着吃，那是去年秋天，上午上班不久后他就觉得膝盖不适，这时，一个社区居民来办理审批手续，需要到工地现场勘查，赵佳喜本想等腿疼好点后再去，但是转念一想这又会让居民又要多跑一趟，如是他忍着疼痛，坚持到工地勘查并办好相关手续，回来时疼得额头已是豆大的汗珠，同事看见后于心不忍劝他回家休息，但一想到下午还有一个预约好的建筑单位来缴费，赵佳喜坚持待在工作岗位上，下午按时为当事人办理了审批手续。

做好窗口工作，有时需要牺牲的还有对家人的陪伴，赵佳喜父母都已年过七旬，单独住在老家一个三居室的平房里，因年岁已高，平常一些体力活什么的就得打电

# 把“窗口”做成人社的“名片”

人力资源和社会保障局 李文科

窗口，一个不显眼的岗位，一项平凡的工作。然而它却代表着一个单位的外部形象，是单位与群众沟通联系的最前沿。窗口工作，看似简单，貌似平凡，实际上却蕴含着老百姓的期盼，也蕴含着每一名窗口工作人员的良知。

人力资源和社会保障，顾名思义，是一个以解决民生、维护民利、保障民权为主要职能，以最广大、最困难、最弱势的人民群众为主要服务对象的部门。

作为人社部门窗口工作人员，首先就是要站在与群众同样的高度，做老百姓的贴心人，心里装着老百姓，凡事想着老百姓。常怀敬畏之心，多想老百姓的喜怒哀乐，把老百姓当亲人当朋友。“乐民之乐

者，民亦乐其乐；忧民之忧者，民亦忧其忧。”只有同老百姓站在同一个高度，处处体谅老百姓的难和老百姓的苦，从老百姓的出发点去了解他们理解他们对待他们，并做到最大程度地尊重他们，才能做好人社窗口工作，把“窗口”做成展现人社风采的“名片”。

带着微笑守“窗口”，让“名片”更温馨。曾几何时，社会对机关工作人员提出了批评：门难进、脸难看、事难办。影响着政府的形象。作为人社部门窗口工作人员，每天要面对各种前来办事的群众，由于事关民生福祉，事关切身利益，有些群众一来就有很大的怨气，还有的非常挑剔，不达到他的要求他就怎么也不满意你的工

话儿子了，他总是利用下班后的时间去父母那里做些零碎活，节假日到父母家里坐坐，从来没有因家事向单位请过假。

“干任何工作都得有点牺牲精神，都得以大局为重，我觉得对于家庭我做出的贡献太少，但为工作付出再多的代价，只要群众满意，我也愿意。”赵佳喜表示。

为了减少离开窗口次数，减少工作往返奔波，单位领导将听取窗口工作及研究

相关问题都选择在窗口的办公室进行。同事还为窗口办理了电话呼叫转移，24小时随时随地可以解答群众打来的咨询电话。这些无声的关怀为赵佳喜干好工作加了一把劲儿。

“我骄傲我是人防队伍中的一员，感谢这份职责为我架好实现人生价值的阶梯。在窗口，我愿意奉献人防！”

作。但是我们的工作人员始终做到六个一点：笑容多一点、嘴巴甜一点、办事细一点、肚量大一点、动作快一点、效率高一点。让服务对象真正感受到人社部门“门好进、脸好看、事好办”的风气。

带着感情守“窗口”，让“名片”更丰富。“窗口”工作无小事，细微之处见真章。来人社局的办事的大多是弱势群体：求职的、要求得到社会保障的、争取劳动合法权益的等等。我们坐在“窗口”的就应该带着感情去善待他们，不忘本，不忘责，不忘形，牢记我们永远是人民的公仆，把满腔的热忱，倾注于人民群众。就业窗口的袁婷，是个退伍安置人员，在服务窗口负责就业失业人员信息登记和《就业失业登记证》办理。别看她平时板着一副面孔，但是只要有前来办事的群众她却立马笑脸相迎。为了让办证的人尽快拿到证，甚至连周末也跑来加班。纵使这样，仍然有些群众不理解，对她发脾气，家里的娇娇女委屈的眼泪直流，可是她擦掉眼泪，该干什么，还干什么。她说：“我能理解别人没有工作的心情。”在她身上，体现

了一名人社部门窗口工作人员注意掌握群众的需求和愿望、注重理解服务对象的心情和心理，运用换位思考的方式来倾注自己的爱心的美德。

带着实力守“窗口”，让“名片”更厚重。作为一个单位的排头兵和服务群众的最前哨，在一个窗口岗位上必须具备较强的能力和素质，用实力肩负起岗位赋予的职责。要胜任工作的岗位就必须有胜任岗位的本领，就要有胜任业务的能力。为了提升服务能力，人社部门窗口工作人员自觉地比别人多学一点、多做一点。坚持利用业余时间，大练基本功，刻苦钻研业务，全面学习和掌握各类社会保险政策、法规。有了业务技能的支撑，提高服务水平也就有了保证。

海尔总裁张瑞敏曾说过：“把每一件简单的事情做好就是不简单，把每一件平凡的事情做好就是不平凡。”作为一名窗口工作人员，我想，只要能认真做好窗口工作中的每一件小事，应该就是平凡中的伟大！就能把小窗口打造成展现人社风采的大名片！

时下正值酷暑，烈日将筻口派出所院子里的沥青地面烤得软软的，一天中午，值班民警小黄与小刘依旧在值班室内备勤，这时电话响了：“你好，是派出所吧，请问小钟在吗？”小黄拿起电话：“钟警官在，您有什么事……”小黄还没来得及问清对方有什么事情，电话就被挂断了。

过了约莫20分钟，一位年逾古稀的老人一手扶着拐杖，另一只手提着一小竹筐鸡蛋颤颤巍巍地走进了值班室，小黄立即上前去搀扶老人坐下，并端上一杯凉茶递给老人。待老人喝过凉茶后，小黄准备去询问老人来由，心里还在嘀咕着老人是不是来报案的，刚开口，老人又把话给拦了回去，老人没有太多开场白就直截了当的问小钟在不在，小黄才想起刚才电话里那个声音；于是拿起电话拨通了小钟的手机。电话里小钟先是问起小黄来者的情况，之后就叫小黄帮忙劝老人回去，帮自己撒谎说在外办案，这下给小黄出了道难题……小黄心想肯定是这位老人难缠，所以小钟才叫他帮忙劝回家，极不情愿地当着老人的面给小钟编着借口……几分钟过去了，老人还是没有走，也没有说明自己找小钟的来由。看着老人焦急的愁容，小黄开始有些慌了，心想老人这一阵势想必是不等到小钟就坚决不走。这时，小黄再次拨通小钟的手机，小钟依旧叫小黄帮忙劝老人回家，而小黄说已经招架不住了，老人对你可是“不见不散”的架势，小钟这才说马上过来。

两分钟过去，小钟从家属楼里走进了值班室，老人一见到小钟就像见到了救命恩人一样，激动地上前握住了小钟手说：“我不知道怎样感谢你，没有户口我就办不

## 一筐土鸡蛋

公安局 刘 正

了低保，享受不了政府的政策”，一旁的小黄这才知道小钟做了好事不肯出来与老人见面……这时老人提起先前带来的那筐鸡蛋递给小钟，小钟说什么都不肯要，老人更加激动，着急着说“要不是你帮我到县里、村里开证明，我的户口不知道什么时候才能办下来，你若不接受我这几个鸡蛋，我就生气了……”无论老人怎么说，不善言辞的小钟总是一句“这是我们应该做的”无奈的推脱着。

在值班室里，老人与小钟就像“仇敌”一样把这筐土鸡蛋你推来我推去，老人最终还是没能拧过小钟，因为小钟对老人说“您就把我当您的孙子吧，这鸡蛋您拿回去，就当是我孝顺您的，如果您让我收了您的这筐鸡蛋，那么您以后有什么困难就不要找我了。”

小黄和小钟开车将老人送回了家。一路上老人都没有说话，默默抱着那筐土鸡蛋，从后视镜里我们看到他的眼角泛着泪水，不知是感动还是失落……

# “三员”李四龙

——记新墙镇便民服务中心劳动窗口工作人员李四龙

新墙镇便民服务中心 张卫红

李四龙，男，1975年2月生，中共党员，高中学历，1996年参加工作，现为劳动站一位普通职工。

李四龙是一名从社会底层进入乡镇劳动站的工作人员，社会基层的阅历和磨难，锤炼了他质朴、勤奋的品质。他珍惜工作机会，勤勤恳恳、任劳任怨、无私奉献。凭着对劳动保障事业满腔赤诚和执着追求，在基层劳动保障窗口这个岗位上默默无闻的奉献青春和汗水。

## 认真学习，提高业务能力，勇当技术员

李四龙刚调到劳动保障岗位时，面对陌生的工作环境和业务知识，一时的不适应没有使他气馁和退缩，凭着“不怕苦、不服输、干一行、爱一行”的倔劲，抓紧点滴时间，勤学苦练。通过虚心向老前辈、领导和熟悉业务的同事学习，主动参加业务学习。他坚持自己做饭，吃住在劳动站，每天下班后，他不看电视，不打牌，一头钻在卧室内学习政策法规和业务知识。在短短几个月时间里，硬是凭着自己融入劳动保障事业的满腔热情，尽快熟悉和掌握了相关的政策法规。为了能适应不断发展

的工作需要，他还利用业余时间专门学习电脑知识。他和同事共同努力，完善了村级业务管理微机操作规程，使业务经办工作全面实现了无纸化操作。为了适应下村入户需要，他不顾年龄偏大因素，学习了驾驶技术，自学了财务管理知识。在日常的工作中，他就像一个上紧弦的发条，勤奋务实，锐意进取，不停的工作。

## 勤于思考，积极献计献策，善当参谋员

劳动保障事业是一项政策性强，关系重大，涉及方方面面利益，利国利民但又非常复杂的工作。作为基层劳动保障管理工作人员，李四龙一直清醒地认识到基层服务窗口职责的重要。在工作中，他全身心的投入，运用自己的专业知识，积极思考社保政策，善于发现问题并提出解决的办法。

作为一名劳动保障工作者，为了能在新的岗位上有所突破，他搜集了许多关于劳动保障、劳动就业、工伤调处、社保征缴等等方面的资料，同时把学到的理论知识应用于实际工作中，对出现的各种各样的问题能够及时分析、研究、解决，从而

丰富了自己在工作中的经验，为服务对象提供优质的服务打下了良好的基础。真正做到了劳动保障的宣传员、群众就业的信息员、劳动纠纷的调解员、劳务就业的监督员。

针对全镇的劳务用工情况，他深入企业和工矿实地调查劳动力就业情况、年龄结构、男女比例、工资收入、劳动就业保障等基础数据情况，预测了社会保障政策实施的重点、难点，进行了可行性分析，提出了社会保障政策亟待跟进的建议，并参照其他各地的标准，提出了劳务用工单位工人劳动保障的一系列办法和建议，为新墙镇加强企业用人员社会保障政策实施和决策提供了详细的数据参考。

随着工作重心的不断下移，村、居委会成为社会保障工作的落脚点和着力点，他充分发挥专职与协理员的工作职能，对村级劳动保障基层平台建设进行及时指导和业务培训。全镇28个村、2个居委会全部建立了劳动就业和社会保障信息平台，在工作中做到了上下结合，在服务上做到了内外结合，积极投入创建“劳动就业先进乡镇”工作，发挥其基础平台作用，挖掘农村劳动力资源，让群众在不出门的情况下实现就业。

### 尽职尽责，全心全意服务，甘当服务员

“恪尽职守、服务至上”是社会保险经办服务工作的基本要求。作为一名长年工作在经办服务第一线的工作人员，他不但精通业务理论知识，更有热情周到的服务态度。在日常工作中，她深刻理解“视离退休人员为亲生父母，视参保职工为兄

弟姐妹”服务观念的内涵，严格执行首问责任制，认真履行服务公约，全心全意为参保企业和职工服务，真正做到了“情为民所系，利为民所谋”。面对不同类型的服务对象，遭挖苦、受委屈的事儿经常遇到，他都能泰然处之，严格按服务要求为参保职工办理好各项业务，尽心竭力、真心实意的为参保职工办好事，办实事。

新墙镇作为全县工业大镇，养老保险扩面征缴工作的任务重、难度大，面对困难，李四龙勇挑重担，下基层、到企业，主动上门征缴。遭白眼、吃“闭门羹”是常有的事。企业甚至对他下了逐客令，但他并没有放弃，动之以情，晓之以理，摆事实、讲道理，以一种顽强拼搏、苦干实干的精神，确保了全镇城镇职工养老保险全额征缴到位，并超额完成各项工作任务。

李四龙在工作中始终对服务对象尤其是困难群众怀有深厚感情，把他们的事当成自己的事，全心全意为他们做好服务工作。2014年负责协调企业工伤调处过程中，他每次总是亲临工伤一线，调查了解情况，一般劳动者由于对《工伤保险条例》的不了解，针对劳动者未与单位签订劳动合同，发生伤害未及时收集相关证明材料，导致工伤认定难度加大，难以获得应有的赔偿的问题。他总是认真接待，仔细记录，了解案情，并向他们详细解说政策法规，积极开展实地调查，保证符合认定条件的案件能够得到认定。其中有一件案件的当事人发生事故后在医院无人照看，他第一时间就主动来到医院向受伤职工了解情况，又急忙赶往事发工地。不厌其烦的对在场的职工做思想工作，消除他们的畏惧情绪，一天、两天…，终于在第五天到工地时，

# 让心情阳光灿烂 让服务质量提升

——对乡镇窗口服务工作的见解

公田镇便民服务中心 蒋 品

我以“大学生村官”的身份，来公田镇3年了。3年来，在村里是直面群众，在镇机关也是在窗口服务第一线。3年的实践经历，使我对乡镇窗口服务工作的重要性和多变性，有了全新的认知。

## 要有热忱的服务意识

乡镇工作，是系统性和综合性的组合体，凡事都直接面对乡亲。打造“服务型政府”，这是乡镇机关的职能。社保、合作医疗是缴费和查询为主，因“电脑资料误差”，要纠一个小错往往会遭遇很大的“程序”麻烦。民政则接纳求助人员，因要求过高而“结破头皮”的场景屡屡存在。

如何应对这些困局？服务意识是关键。被动应对，只会使麻纱越聚越多。主动疏理，才会使工作越干越顺。明白这个简单道理后，工作人员热忱服务的意识才是解

决问题的前提。首先要从心底里认准一点：乡镇窗口是服务的最前沿。如果不摆正观点，以“应付态度”甚至“老爷态度”出现在窗口，既是工作大忌，也是百姓所不接受的。对工作人员进行培训教育，业务上的自我学习提高，二者缺一不可。通过接受培训的“被动学习”和自我充电的“责任学习”，使单位责任与个人努力的融合达到一个最佳境界，这样的服务窗口才是百姓所希望的。

## 要有耐心的服务态度

山区乡镇，人的群体性复杂，文化水平和心理素质差别较大，“糊搅蛮缠”的事时有发生。这时，你需要的是耐心。也有因政策调整或某一环节失误，造成被服务对象不理解。这时，需要的就是耐心。窗口工作人员，耐心是必须持之以恒地贯

了解到事情经过，他又悄悄“潜入”到操作台了解当时的工作现场，找到了第一手证据材料，成功调处了工伤纠纷。

欲问秋果何所累，自有春风雨潇潇。

在基层劳动站这个平凡的工作岗位上，他痴情不改，无怨无悔，用真心、用真情、凭实干绘就最基层社会保障事业蓝图、谱写不平凡的工作业绩。

穿始终的。板桥村龚姜君，是一个退伍军人，他的社保证至今没有办下来，是全镇最麻烦的一个。这里面的成因很复杂，既不能怪他催急了，也不能怪劳动站办慢了，大家都有委屈。接听他的电话几年了，只听他喂一声，工作人员的心就“抖”一下。为什么，怕他骂哟。劳动站一而三再而四地申报，上面就是办不了卡，这份“灰心”的等待，任何的解释都苍白无力。可是，除了耐心的解释之外，我们别无他法。这种个别现象，使工作人员与被服务对象都在“熬”，熬耐性的过程就是盼快点办妥。制卡，只有上面指定的专业机构才能办，这不是乡镇服务不到位，也不是服务不诚恳，而是服务总是没有成效。难言的苦楚，你无法去倾诉，只能装在心中。群众理解也好，不理解也好，做好是应尽的责任。责任在肩，磨砺耐心去办，才能“不变应万变”。

### 要有有效的服务策略

多数时候，窗口服务讲求在“原则下的变通”。既要讲求原则，又不能死守陈规，对特定的服务群体，要有相对应的方法，这就叫有效的服务策略。帮助有真正困难的人，体谅有实际困难的人，“修理”故意刁难的人，这是分类服务策略。村民养老金缴纳，是同一年起步，却不都是同

一年开始缴费的。一家人中，你先缴一年或几年，他迟缴一年或几年的事例，是很正常的并且情况比较多。有些家庭，明明他们自己第一次缴费分了先后，才造成卡上的金额不一致，却总要把责任推给工作人员，说是工作人员错了，索要本身就未缴纳的保费。这样岂不是强迫工作人员个人“垫钱埋单”？遇上这类事，是记错了的人，听你解释后会两相平安。遇上有意找茬的人，所有的解释都是枉然，你就得对症下药了。彭昌村一村民，硬说镇村收了他的钱，而少打了卡，要求在卡上补录。这怎么行呢，服务既不是无底线的更不是可任人欺负的。人家找上门来“无理问罪”，你总得全身而退。第一次，劝他先回去，待查实后再回复他。当时这钱是村里代收的，好在收这笔钱的人有详细记录，确定这个对象是在“敲诈”。他来第二次时，见到理直气壮的工作人员，最终承认是自己“记错了”，这事一下就平息了。如果不是找出有力证据使对方知难而退，工作人员既要“赔钱”又要怄气，甚至还会蒙受“不白之冤”。换一句话说，服务时如何保护好自我，也要寻求有效的策略。

基础服务窗口是基础服务的一面镜子，窗口人员也是政府的形象代言人。窗口照出了一个“两袖清风”，代言一个了“默默无闻”，为基础窗口服务人员点赞！

# 衣带渐宽终不悔

——人口与出入境管理大队窗口工作掠影

公安局 秦 琴

窗口民警是为群众服务，密切联系群众的桥梁和纽带。在合法的前提下服务好群众，让群众满意是每个窗口民警的天职。

从2003年我成为人民警察队伍中的一员，从派出所户籍窗口到现在的县公安局人口与出入境管理大队工作，掐指算来13个寒暑春秋了，其中的艰辛与不易对于我们来说感触颇深。

人口与出入境管理大队工作窗每天早上八点准时一开门，跟群众的对话交流就不会停止，“这里可以办身份证吗？”“什么时候有拿？”“那我要怎么加快？”……我们总是怕群众听不明白回答，边用手指正对面的邮政代办台。“哦，哦。”跟这个群众的对话刚刚结束，这边出入境群众的相已照完，办理出入境事宜的是位老人家，他微笑着问“你这有老花镜吗？”“有的，给您。”是的，窗口办公柜里有老花镜，近视眼镜，便民笔，纸，茶杯。甚至我们的办公桌上还有自备的护手霜，因为很多老人家年事已高指纹都磨损了，用水沾在手指上都采不出指纹纹路，但蘸上护手霜后，指纹会显现得很清晰，确保采指纹工作顺利进行。他在表格上签名那栏

签上自己的名字，我一看表格上面基本情况还有未填的项。我示意他坐在我电脑桌前的便民椅子上，问他“您的基本情况还掉了出生地和户口所在地，您把户口本给我，剩下的几项基本情况我替您按户口本上填了，行吧？”“我是年纪大了看不清，基本情况还是我旁边领表的男孩子帮填的。”我迅速地按他户口本替他填好，“您的电话号码多少？”老人家拿出手机“我不记得，我得查查”“您把手机给我吧，我帮您查。”老人家把手机按开关键递给我，我看是老式机，对于用惯了智能手机的我还真不会用，我只得快速地按下自己的电话号码，再打开自己的手机查到未接来电在表格下替他填下他的联系电话。“那您的紧急情况联系人及电话填您一个亲人的。”“那填我儿子的吧。”“您要办护照还是办身份证？”“我儿子说要带我出去香港和澳门。”“您能确定是签香港、澳门嘛？”“等下我还得问我儿子。”“那这样吧，您把电话拨通我来接吧”“好”电话接通，终于确定了老人的行程，不仅要办港澳证还得办护照，因为他儿子还要带他去泰国。我暗暗庆幸我帮他问才更清楚。

接下来配合老人的慢节奏总算把他的办证受理完毕。不是常说“有困难找警察吗？”甚至去政府去法院去民政局……简直成了“万能咨询台”。每天就是这样无数次的对话，乃至下班了我们窗口民警累得都不愿再说话了。

因此窗口民警在日常工作中要以热情的工作态度和饱满的精神状态来面对工作中的枯燥和艰辛。并且做到群众咨询要“热心”、解释工作要“耐心”、办理证件要“细心”、遇到复杂问题要“用心”。

人口与出入境管理大队窗口的工作贵在“做”字，做到热心接待，仔细询问，细心办理。少打一个勾就可能帮群众少签了一个香港或澳门，有些群众只签香港自己却把勾打在澳门，如果我们少问一句：您签香港还是澳门？就可能误签成了澳门，或者有些群众香港、澳门都要签，而他自己又忘记了打勾，如果我们少问一句就可能会办一个空白的签证本，有的在旅行社报好名就因为少了签注而耽误了出行。甚至有些不懂的中老年人到了香港或者澳门关口一看无签注却不得不花费车费跑回头路。还有些群众一年内不去香港、澳门的也都在要去的栏目内打上了勾，我们总是会不厌其烦的追问一遍确定其一年内去香港、澳门才签上，确定不去的话告诉他不需要签，只需要办一个空签证，去之前提前三十天来我们大厅办签注即可。

在人口与出入境管理大队窗口工作中不但要求业务娴熟、服务热情，还要讲究技巧，否则就容易出现“办事不讨好”“好心办砸事”的结果。在窗口工作中由于人多事杂，在受理办证过程中常常遇到被其他群众插嘴咨询、插队办事的困扰。我们窗口平时就从没少过办事群众，过年前后二个月更是每天大厅里坐满了人，排队的从照相室门口排到了公安局大门口，大厅里经常是一天容纳四五百人，甚至七八百人，常常被挤得水泄不通。我们窗口的每位民警从早上八点坐到下班时间就没有离开自己的电脑桌，连喝口水，上个厕所都是趁着电脑自动采签名的间隙，每当下班时每位窗口民警都唇干口燥，精疲力尽，腰酸腿胀。手常常连盖章的劲都使不上。过年对于很多单位来说一年的工作进入尾声也是该放松的时候了，可对于我们来说，过年就意味着到了打大仗的时候了，每天忙到连吃饭都是从食堂搬到我们的会议室吃的。

至于窗口民警，于工作，于家庭，于生活既有汗水也有泪水，既有付出也有收获。既然选择了警察这一行，便意味着选择了无怨无悔的奉献，虽苦犹甜，虽累犹乐。头顶上庄严的国徽无时无刻都在昭示着我们事业上的义无反顾，勇往直前。为人民服务只有起点没有终极，只有进行时没有过去时，永远在路上。

# 桃李不言 下自成蹊

政务服务财政窗口 余泽亮

“桃李不言，下自成蹊”，出自《史记·李将军列传》，比喻待人真诚，严于律己，自然会得到别人的认可和褒扬。在县政务服务中心财政行政审批服务办工作已半年多了，通过自己所闻所历之后，我想用这个成语发自内心的点赞服务办的小青哥。

刚到财政行政审批服务办，我工作是懵懂的。跨行如隔山呀，原来做的业务与现在完全不同，一切都要从头学起，真不知怎样开展行政审批服务办的工作。但遇到了好同事小青哥，心里踏实了许多。在业务方面，他总是细致地教我弄懂弄熟。记得刚来的那个月的一天，有个公司来我窗口办理一票制开票业务，但我开的票据总打印不出来。面对来办业务人员焦急的面色，我心急如焚地向请假的小青哥打电话询问。他在电话里一步步教我打印好票据，让服务对象满意的离开。通过他多次耐心地教我，我很快学会业务并迅速进入了工作角色。我想大家都要为这样的同事点个赞。

政务中心财政行政审批服务办面对的是每笔项目收费的审批和核算工作，要求公直和细谨。记得今年在对街赵居委会某建设工程项目一票制收费测算审核时，发

现有些收费项目与标准不符，有些单位对收费项目测算过高，有些又测算少了，但总数有点高。他打电话给相关测算单位，并马上与财政行政审批服务办朱永红主任报告情况。在朱主任竭力协调和小青哥积极参与下，此事情得到完满解决，也为工程老板节约了部分资金。工程老板紧握着张小青的手说：“小青哥，感谢，太感谢了！”像他这样公直和细谨工作作风就是我们财政局在政务服务中心的骄傲。

我窗口办理业务人员多，不经意遗失物品的也经常发生。我耳闻了一件事，那是2014年秋的一个上午，10点多，某公司业务员来我窗口办理业务，突然接到公司紧急电话，不小心把包落在窗口柜台上。小青哥发现了，与同事一起验好包内的物品（有公司公章、文件和16000元现金等物品）后，立马锁存起来。他着急地寻找失主联系方式，虽然已到了吃午饭的时间，但已顾不上了，通过自身办理相关业务的经验，逐家单位寻找联系方式，直到下午临近下班的时候找到了失主的联系方式。他立马联系，丢失包的人匆忙赶过来，小青哥将包交给他，并当面一一核对包内物品，没有任何差池。来人连声道谢，并拿现金酬谢他。他婉言谢绝了：“这是应该

# 换位思考 以心换心

政务服务中心 张 谦

有人说，这是一个信息爆炸的时代，网络的渗透无处不在，让人如履薄冰；也是一个众口铄金的时代，舆论的力量举足轻重，令人防不胜防。2015年10月8日，辽宁省北苑派出所一户籍员为一女子办事完毕，趁无人间隙去了趟厕所，竟被该女子故意拍视频上传至网络，称“派出所无人办公，让群众等候！”。这一事件犹如石子投向湖中，激起的涟漪持续扩散，引发的讨论此起彼伏。我们在为该户籍员打抱不平、对该女子揭批声讨的同时，更应该高度警醒、深刻反思，本应是一团和气的干部与群众，为何相互猜忌？如何改变现状，众说纷纭，类似于进一步加快政府机构转型、提高全社会的文明程度这样的工程，其中的复杂性、艰巨性、长期性勿庸置疑，

但在我看来，却只需要各自多一点换位思考。

基层各窗口单位作为政民互动的“前线”，每天都有不计其数的办事群众来来去去。“机械、枯燥、常常受委屈还要保持耐心”几乎是所有基层窗口的工作人员对于工作的描述。站在服务者的角度，面对繁琐的办理手续，面对枯燥的审核流程，面对群众的不理解，心中难免有焦躁情绪，但如果据此而找借口、推责任，只会激化矛盾。有时候，即使我们没有过错，是群众无理取闹，但无理的背后其实是“无知”，而无知的原因往往是因为缺乏有效沟通。站在群众的角度，要办的业务往往与他们的生产生活密切相关，材料那么多，流程那么繁琐，时间拖那么久，有时因为

的，你没事就好。”他这廉直的工作态度难道不值得我们学习吗？

小青哥坚守自己的人生观，彰显社会主义核心价值观，在荣湾湖畔绽放着自己的魅力青春。他的工作作风和工作态度得到了领导和服务对象的认可。他每年都被评为政务中心窗口先进个人。2015年，他

通过考核，荣获了县人民政府三等功。现在每个来窗口办事的人，无论比他年纪小的还是年纪大的都会招呼叫他小青哥。一声亲切的“小青哥”就是众人的口碑。“桃李不言，下自成蹊”，这是对他的赞赏，也是我们每个政务服务中心工作人员孜孜不倦的工作追求。

一点小问题，要反复跑上十几次，他们失望、烦躁乃至愤怒，应该理解。但如果据此而迁怒、泄愤、要挟，甚至挥拳头、施暴力，却也于事无补。

如果彼此都能换位思考一下，并在这样的基础上进行沟通，正视问题：窗口工作人员多感受、多反省、多弥补，不推诿、不逃避、不塞责；办事群众抱着一颗宽容心，多理解、多信任、多体谅，不偏激、不迁怒、不要挟，那么矛盾自然不复存在。

曾经看过这样一个故事，一个小护士为病人扎针，两次都没有成功，很紧张，病人劝慰她：“不要紧，再来一次。”第三针终于成功了，小护士非常感激病人的鼓励，病人告诉她：“我的女儿正在医科大学读书，和你差不多大，我真希望以后她第一次扎针时，也能得到患者的宽容和鼓励。”朴实的话语，讲的却是大道理！我们是服务者，但同时，我们也是服务对象，

我们渴望被理解，被尊重，讨厌拖拉，憎恶不公。那么，问问自己，我们所渴望的，我们做到了吗？我看到过民政窗口工作人员为帮一对小夫妻圆梦，推迟一个半小时下班，得到小两口真心感谢；我看到过财政窗口工作人员拾金不昧，将办事群众遗失在窗口的数万元财物物归原主，收到群众锦旗；我看到过卫计与新农合窗口工作人员上门服务，为不良于行的空巢老人办理报账业务，老人流下感动的泪水。我们小小的努力，群众都看在眼里，记在心里！

孔子曰，己所不欲，勿施于人。若想别人如何待你，首先就要如何待人，学会换位思考，将心比心，设身处地为他人着想，多体谅对方难处，以责人之心责己，以恕己之心恕人。正如马克思说的那样，“我们每个人都是平等的，你只有用爱来交换爱，用信任来交换信任。”政民和谐，社会和睦，需要我们每一个人共同努力。



# 小窗口 大文章

公田镇便民服务中心 林 飞

这里是一个个小小的窗口，这里有一张张热情的笑脸，这里更有一颗颗为老百姓办事的真诚的心。也许，你会认为这一个个小窗口能干出什么大事来？也许你会认为在这小小的窗口，没有人会理会你的付出与努力，也许……看，老百姓那一张张满意的笑脸，听，老百姓那一句句朴实的夸奖，小小的窗口真的做出了为人民服务的大文章。

## 小窗口——惠民政策的“传声筒”

麻雀虽小，五脏俱全。在公田镇，便民服务中心算不上一个什么单位，几张桌子，几台电脑，但这小小的地方却囊括了公田镇民政、社保、司法、财政、计生、国土等近8个部门的工作业务，每天来这儿咨询政策的人络绎不绝。在民政窗口，常有老百姓来询问怎么办理低保或是五保手续；在计生窗口，很多群众咨询全面放开二孩政策后，计划生育政策有了哪些新变化；而在社保窗口，关注国家养老政策的人问这问那……小小的窗口，变成了惠民政策的“传声筒”，因为每一项惠民政策都关系着人民群众切身利益，影响着他们的衣食住行。在这小小的窗口里，一句句暖

心的话语，一个个写满各项惠民政策问答的小册子，都包含着工作人员一颗颗爱民的心，看着老百姓由疑惑甚至焦虑变为满面笑容，还有什么比这更能让人高兴呢？！有一次，一位老村民拿着一本残疾证，来到民政窗口，指着残疾证上肆级字样，询问为什么别人壹级贰级可以享受优抚政策，而他明明级别比别人要高却没有那些优惠。面对老人的询问，工作人员耐心地告诉他，残疾程度越严重，残疾证级别越低。也许你会认为这是一件小事，可是当老人高兴地回去的时候，他也许又会变成这一政策的解说者和宣传员。从每一个窗口传出去的政策信息，就这样带进了千家万户！

## 小窗口——人民群众的“娘家人”

“让群众满意，让自己心安。”这句话一直以来就是公田镇便民服务中心的宗旨。“把人民群众看做我们的衣食父母，让每一个来办事的群众都能找到回娘家的感觉，就要做到老人不嫌、残人不弃、烦人不恼、犟人不畏、弱者同情、强者不惧，既讲人情又讲原则。”这是镇领导对每一个窗口工作人员的要求。说起来容易，真正做起来难，而要每一天都这么做就更难了。窗口

村的五保户任章保为入住敬老院的事情，三番五次的拨打12345热线，一次又一次来到民政窗口要求这要求那的，烦不烦？烦！恼不恼？恼！但是面对任爹的时候，工作人员依然是一张笑脸，一把椅子，一杯热茶。事情圆满解决，任爹有事没事依然爱往服务中心跑，用他自己的话说就是这儿坐着舒心，说着开心！在司法窗口，更多的是来要求解决邻里纠纷、家庭事务纠纷。朴实的老百姓来到这里，寻求的也许并不是一个输赢，在工作人员的耐心细致的调解下，往往都是握手言和。5月份的时候，大厅里来了一对年轻的夫妻，妻子在前面走，板着个脸，火气冲冲的，丈夫小心翼翼地走在后面，一脸沉默。原来是丈夫喜欢打牌，妻子多说了几句，两个人就吵起来，当陈芝麻烂账被掀起来的时候，丈夫抬起了手，虽然没有打，但妻子觉得做势打也是打，丈夫没办法只好到便民服务中心来寻求帮助，明眼人一看都明白这是把窗口当“娘家”了。不急不急，司法窗口

的工作人员有的是办法，看，小两口手拉手走出了大厅。在所有的窗口里，社保窗口是最热闹的了，要求查询账户余额的，要求做信息修改的，要求做生存认证的……窗口里的人常常是一手拿笔，一手操作电脑，嘴里还要一遍遍地作解释，“如果在这儿也评全能冠军的话，非社保窗口莫属了！”这既是一句戏语，更是一句赞语。确实，这里的每一个工作人员都把人民群众当作自己的亲人，把他们的所盼所想当作自己的追求，千方百计为他们排忧解难，能够解决的第一时间解决，不能解决的先做好解释再想办法，把群众满意作为第一目标，最大限度地让他们得到实惠。

“些小吾曹州县吏，一枝一叶总关情。”小小的窗口，折射着人民群众的满意度，映照出勤政为民的情怀；小小的窗口，让我们看到了自己的责任，深刻地体会到了为人民服务的满足感；小小的窗口，干出了风采，谱写着一曲曲干群鱼水情的诗篇！

# 美丽接访

信访局 杨战军

窗外，阴云密布，风雨满楼。

室内，刚经历了一次热闹的场面。

喧嚣过后的信访接待室，凌乱的椅子，散落的烟头、纸杯，满地的烟灰、纸屑和痰，还有夹杂着汗臭、烟味的浑浊空气，似劫后的混乱场面。这也难怪，这些习惯了大声说话，大口喝茶，大大咧咧的上访者，有的心怀委屈，有的一腔怨恨，有的满脸怒气，当着你诉，当着你“吐”，甚至近乎于发泄，哪里还顾得了举止文明，哪里还顾得了地板的洁净、桌椅的整齐。

望着刚刚激愤而来却心平气和而去的上访者，我心中不禁涌起一种成就感，熄灭了他们心中的怒火，问题有了解决的转机，接访有了工作的效果，来访者露出了满意的微笑。于我，这可是美丽接访。

我三下五除二，将椅子放归原地，拾起扫帚，拿过拖把，很快一个整齐有序、舒爽的接待场所又呈现在我的眼前，静静地，又在候着下一轮来访者。坐回办公桌，我耳边又响起了风钻进接访室的呜咽声。我不禁思绪飞驰，想起了郑板桥老先生的“衙斋卧听萧萧竹，疑是民间疾苦声”的忧患惜民诗句。特别想起了当今信访战线的一系列楷模，泰州市原信访局长张云泉，

面对遭遇意外痛失亲人的白发苍苍的老人与年幼的小孩，连续七天七夜辛辛苦苦做工作，累得差点晕过去；武汉市武昌区政府巡视员吴天祥，在为美籍华侨老太太解决房产纠纷后，得到老人一百多万元的房产馈赠，又慷慨捐献做为老年活动室的高尚品德、高雅情操；还有梁雨润、耿惠芳、吴美娟等模范人物的感人事迹，以及维护百姓合法权益的动人场面，也无不在我脑海闪现……我作为一名普通的信访工作者，一名人民来访接待员，不也正在履行着以民为本、为民排忧解难的神圣职责吗？

望着那拄着拐杖、步履艰难的老者，其生活困窘问题的解决后渐行渐远；难忘那远在冷水江的花甲老奶奶，千里迢迢，追回失款后，捧着鲜红的锦旗致谢的感人场面；还有那位家贫如洗，拿到儿子眼被刺瞎后的补偿款的中年汉子那多年难见的笑容……

一桩桩，一幕幕，历历在目，令人难忘。

风停了，雨歇了，久违的太阳又从云层中探出头来……

# 立足社保小窗口 服务民生大事业

人力资源和社会保障局 付威灿

记得读大学的时候，时任国务院总理温家宝在湖南大学座谈会上讲了一句话：“年轻人要记住这样6个字，就是此时、此地、此身。此时，就是现在应该做的事情就立即做起来，不要推到以后；此地，就是可以从你所处的岗位，为人民和国家做出贡献就要立即做起来，不要等到别的地方；此身，就是自己能做的事情就要勇于承担而不要推给别人。”由于当时尚在求学，虽然对这句话印象很深，但没有切身体会，直到参加工作之后才深有感触。

毕业后通过参加事业单位公开招聘，我有幸成为一名国家公职人员，并被分配在县人力资源和社会保障局工作。为了更好地熟悉业务，我主动请缨，从窗口岗位做起，成为一名社保服务窗口工作人员，负责退休待遇稽核。

社保业务政策性强，很多政策法规需要学习，很多工作流程需要规范。只有更好地学习掌握业务流程才能为成群众解释政策、办理业务。业务上一个数字的偏差，一点点的疏忽大意，都事关服务对象的切身利益。服务上的一个细节遗漏，就可能导致办事群众由于材料、证件没有带全而往返多次，对我们产生不满情绪。因此，窗口工作看似简单，实则不仅需要极大的

耐心和细心，还要面对不少阻力和困难，更不容许有任何的偏差和失误，可以说是“岗位微小，要求很高；用心服务，不容有失。”工作中每当面对浩如烟海的参保材料、表格数据，我也苦闷过，想过逃避；面对不理解的群众责难，我也彷徨过，想过退缩。甚至有时觉得窗口工作枯燥简单、单调乏味。但是，当看到前来办事的群众事情办成后高兴的神情、真诚的眼神，我才渐渐懂得了“此时、此地、此身”的真正涵义，那就是在平凡的岗位上作出有益于群众的贡献！

在不断强化责任感和使命感的过程中，我逐渐养成了“清晨三问、静夜三思”的习惯。就是在早晨醒来就想一想：今天的工作任务有哪些？最重要的工作是什么？今天在哪些方面要有新突破？在临睡前要想一想：今天的工作任务是否完成了？今天的服务有哪些方面需要改进？今天在工作上有哪些心得和收获？由于坚持这种对工作的“朝思暮想”，进行不断的自我鞭策和激励，我形成了恪尽职守、积极向上的心态，工作也得到了服务对象和领导同事的一致好评。

记得在新的养老金计发办法实施后，由于当时集体企业养老保险还没有实行计

算机管理，办理退休要靠手工计算个人账户和养老保险待遇，办结一份退休手续最快也要十多分钟，看到排着长队中那一张张急切的面容，有时候还听到一些群众的抱怨，我想，快捷有效的服务是优质服务的直接体现，要改变现状，就必须改变自己的惯性思维。于是，我就用excel电子表格设置了公式，只要把退休职工的参加工作时间、退休时间和历年缴费工资等基本数据输入后，便可自动计算出这名职工的个人账户及退休工资。从而办结一份退休手续所需时间缩短到两分钟以内。

在自己不断地努力和服务对象、领导同事不断的肯定中，我学会了热爱窗口工作、尊重窗口工作，不再认为我所在的岗位是“小窗口”，而是面对广大群众、联系广大群众、服务广大群众的“大舞台”，我立足的虽然是人社局服务大厅二十多个服

务窗口中的一个，但是所做的却是服务全县广大退休老同志的民生大事业。三年多来，工作中我始终以服务对象满意作为窗口服务的第一标准。坚持利用业余时间，勤练基本功，刻苦钻研业务，力求精益求精。平时多换位思考，多倾注爱心，办理好每一项业务，让每一名前来办事的群众办完事后，带着满意的微笑而回。

小窗口，大舞台。窗口工作虽然渺小，但它不仅体现着每一名窗口工作人员的道德修养、职业素质，更代表着党和政府的形象。实现中华民族的伟大复兴，是近代以来中华民族最伟大的梦想，习总书记曾这样阐释“中国梦”。无论生活在城市，还是在农村，劳有所得、老有所养、病有所医是多少代人的梦想，如今正在变为现实。而我们这些服务在基层窗口的人们，就是实现这些梦想的排头兵！

# 温 暖(小说)

月田镇便民服务中心 曾 书

初春的天气还带着深深的寒意，小草刚刚冒出嫩芽。

门“吱呀”一声响，镇便民服务中心半掩着的大门被推开。一个老态龙钟的婆婆探进脑袋，面色灰黄，昏花的眼神里充满疲惫。

“有人吗？”老婆婆的声音很低，低得几乎难以听清。

“有！请问老奶奶有什么事？”

正准备下班的田珍立马把老奶奶搀扶进房里坐下，并泡上一杯热气腾腾的浓茶。

从交谈中得知，老婆婆姓周，住在边远的林区村，离镇上有十多里路远。老婆婆八十多岁，老伴过世多年了，儿子媳妇都已去世，只有一个孙子在外地打工，自己身体不好，吃过午饭就从家里动身，步行两个多小时到镇上信用社领取了农民养老金，然后去医院看病打针。老人出来一趟不容易，看完病后又马不停蹄来到便民服务中心办理农保手续。周婆婆在衣服口袋里摸了半天，才搜出一个塑料袋，从袋子里拿出身份证交给田珍。手续很快办好了，周婆婆用塑料袋重新装好身份证，放进衣服口袋，颤颤巍巍走出便民服务中心，消失在初春的寒风中。

按照平时的习惯，在下班前，田珍收

捡好文件资料，再打扫卫生。天色渐渐暗下来，读小学三年级的儿子小强，放学后背着书包来到便民服务中心找妈妈。在大门口发现一个塑料袋子，好奇的他立马俯身捡起来，打开层层包裹的塑料袋，里面有证照和几百元现金。

“妈妈，我捡了一个塑料袋，里面有钱！”田珍拿过来仔细一看，原来是那个办农保手续的周婆婆出门时不小心，塑料袋从口袋里滑落出来了。

回家的周婆婆刚进门就摸口袋，什么也没有，这下慌了神，急得一屁股坐在大门口嚎啕大哭。好心的邻居围拢来问：“周姨，你哭什么？是不是身体又不舒服啦？”经过询问，大家才搞清楚，周婆婆丢了钱和证件。

夜幕低垂，田珍担心周婆婆丢了钱物心急，顾不上搞饭吃，就和老公骑摩托车一路寻找到了村里，几经周折，打听到老婆婆住的地方，把钱物交给周婆婆，这才如释重负。

山里的夜色越来越浓，摩托车行驶在崎岖的山路上，远看像一只萤火虫在飘忽，虽然身在寒风中，田珍心里和周婆婆一样充满了温暖！

# 服务在窗口 好人在身边

政务服务大厅 畜牧窗口 周晓辉

在畜牧窗口进中心五年来，畜牧窗口工作人员深刻体会到了“以民为本，服务大众”的服务宗旨。窗口虽小，但却是我们展现人生价值的大舞台；再平凡的小事，只要我们以群众满意为核心，用真心服务，就能做好群众心目中的“大事”，这就是我们畜牧窗口每一名工作人员的动力源泉。

近几年来，在我们这个以“民生为本”的时代环境中，党和政府出台了生猪标准化养殖场项目、生猪良种补贴、能繁母猪补贴、养殖渔船燃油补贴等一系列惠民政策，旨在加强对养殖户的政策性补贴。随着我县养殖业的快速发展，每天前来窗口咨询业务的人越来越多，畜牧窗口工作人员童静耐心解答，涉及其他兄弟单位联办的，主动联系兄弟单位，帮助了解办理程序，不怕麻烦，不辞辛苦。特别是前来办理防疫、渔政、药政等证的资料比较复杂，她就手把手的教他们打印报告格式，电脑测图绘图格式，为群众提供方便、快捷、准确、贴心的服务。

今年4月，毛田一个养殖户来领证，已在下班途中的童静返回大厅，找到保安同志拿证给养殖户，她说人家乡下养殖户来一趟不容易，我帮别人点小忙，方便了别人，快乐了自己。5月10日，畜牧窗口来了一个老人，她来报销医药费，找错了窗口，工作人员童静解释说在劳动局或农保窗口办理，老人不明白，童静就搀扶她前往办

理。

去年10月，铁山水库管理站的《水域滩涂养殖证》已经到期，铁山水库属库湾，供应市民饮水，原属市区管辖，属于县市遗留问题，经多方协商，转移我县畜牧窗口重新办理。该窗口首席代表和渔政站站长及窗口工作人员亲临现场，下到铁山水库驾油艇重新测量，办理了新的《水域滩涂养殖证》，解决了铁山水库管理站的油补后续问题，得到了该站领导的高度评价。

今年3月，省局对我县标准化养殖场进行验收，特别是对周边环境污染的养殖场要清理关闭，对沿洞庭湖边控建工作要加强。该窗口首席代表唐利辉局长不顾自己身体有病，坚持现场指导养殖场硬件设施改造，加班加点整理资料，苦口婆心做养殖户工作，安抚养殖场人心，减少养殖户损失。4月份，我们受理《水域滩涂养殖证》多件，仅黄沙镇新民村就有十几户。现场勘测人员在勘测时，突遇大雨，为尽快办理，渔政站两位年轻人顶着大雨，打着手电筒围绕鱼池奔跑，一身汗水一身泥，一直工作到了晚上9点多，才顺利完成了新民村十几户养殖户的水面勘测，这种吃苦耐劳的作风感动了当地的渔民。

这样的例子还有很多。畜牧窗口工作人员坚信只有“以民为本，服务大众”，坚持微笑服务，优质服务，才能在这个平凡的工作岗位上展现真我，实现人生价值！

# 立足农业“小窗口” 打造服务“大平台”

政务服务中心农业窗口 陈朝晖

政务服务窗口直接面对和服务群众，是连接党委政府与人民群众的桥梁，窗口工作人员的一言一行都关系到党和政府在人民群众心目中的形象。因此，窗口工作人员就必须要有平和的心态、务实的作风、文明的服务用语。我作为一名农业窗口工作人员，对于如何做好窗口服务谈几点不成熟的工作体会：

**一是要心态平和，服务群众真心实意。**政务服务工作，任务重、程序多、要求严，任何一个环节出了纰漏都有可能影响工作效率，给人民群众带来不必要的麻烦。窗口工作人员，每天都要和各种各样的人打交道，只有平和的心态，才能有效地与人民群众进行平等的交流沟通，使人民群众感到温馨、愉快。我总是这样要求自己：遇事多想一些，多看一眼，多问一声，多走一步，多帮一把，多尽一份心、多出一把力，尽可能让人民群众少跑几趟，最大限度的提高工作效率，以一名办事群众的心去感受我们的服务。多年的工作实践，使我深深感到，在窗口工作，应当明确自己是做什么的，自己的责任是什么，群众找我办事，这是我的职责、是我应尽的义务，这样工作起来就会主动，办起事来心里也就比较坦然。只要真诚地对待别

人，别人也会真诚地对待自己，感情上没了障碍，心里自然会感到温暖。工作中我经常会碰上年纪大的群众，一个问题要问上好几遍，那就需要耐心，作好“持久战”的打算。倘若一遍一遍的讲解还听不懂，我就干脆写下来，让他们慢慢地看清楚。每当窗口并不认识的人指着我悄悄地跟他（她）的同伴说“这人态度很好”时，便是我内心最大的欣慰。

**二是要作风务实，服务群众立说立行。**近年来我国经济体制深刻变革，新的政策文件、法律法规、行政审批流程和标准等不断完善和出台，客观上对政务窗口工作的内容、方式、手段提出新的要求，我们就必须与时俱进，时刻学习掌握好最新的规章制度，打基础、练内功、强素质，更新知识结构、提高业务能力，成为服务群众的能手；同时人民群众对我们的服务水平和服务质量也提出了新的更高的要求，这就迫使我们要以学习促工作、以工作带动学习，工作学习化，学习工作化，把工作本身作为学习的一部分，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使群众高兴而来，满意而归。同时，要坚持高标准、严要求，追求高效率、高质量，精益求精，追求卓越；发扬

“马上就办”精神，雷厉风行，紧抓快办，加快节奏，高效运转，急群众之所急，坚持“马上办、限时办、立即办”，坚决做到“五个不让”：不让领导布置的工作在自己这里延误，不让群众需要办理的事在自己这里积压，不让差错在自己这里发生，不让来办事的群众在自己这里受到冷落，不让单位形象在自己这里受到影响，真正做到让领导放心、让群众满意。

**三是要语言文明，服务群众热情大方。**政务窗口工作人员，除了要具备熟练的业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性对群众讲清办事流程或者需要准备的材料，坚持做到“脾气小一点、微笑露一点，窗口工作人员要调整好心态，切实端正服务态度；嘴巴甜一点、说话轻一点，对办事群众要做到来有迎声、去有送语；肚量大一点、脑筋活一点，合理变通工作方式，严禁与办事群众争吵；行动快一点、借口少一点，严禁互相推诿；做事多一点、效率高一点，

要进一步提高办事效率，严禁拖着不办”。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把资料准备好”，“请到其它窗口办理这项业务”，少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天不能办了”，等等。同时，在接待投诉人员特别是情绪比较激动的投诉人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙；在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

金杯银杯，不如老百姓的口碑；金奖银奖，不如老百姓的褒奖。作为政务窗口工作人员，服务是事业、服务是提供便利、服务是解决问题、服务是环境、服务是资源、服务是创造价值。心中有爱，温度自来，我们要用心的温度传递春天般的暖意，把全心全意为人民服务真正落实到实际工作中去！



# 立足岗位写青春

县邮政公司 张 娟

邮政分公司东方路邮政储蓄所现有员工12人，2015年被评为全市邮政窗口文明服务示范网点，也是全国邮政储蓄转型重点发展网点之一。连续六年被岳阳市邮政分公司评为“邮政服务先进集体”和“优秀团队”等光荣称号。该网点职工张娟就是所里的优秀员工代表，她多次获得县、市公司“优秀服务明星”“优秀营业员”等称号。

## 因爱奉献岗位

岁月的流逝，生活的考验，工作的磨练，让张娟少了一份天真多了一份成熟、少了一份莽撞多了一份慎重、少了一份偏激更多了一份责任心。她常说：“虽然当前邮政服务工作一年比一年难做，但是只要用心去做，想用户所想，急用户所急，扎扎实实把服务工作做好，就一定能够取得好的效果。”

在工作中她以身作则，天天提前到岗，做好班前准备工作，坚持窗口“晨会”制度，把“晨会”当做学习业务知识，交流服务心得，点评服务不足，传授服务技巧的沟通平台，并时刻提醒大家要使用文明用语，以愉快的心情迎接每一位客户，倡

导大家做好规范服务，用微笑来赢得每一位客户的信赖。

当领导的好助手，员工的好帮手。除了日常工作业务授权外，张娟还担负着网点副主任和安全管理员的工作职责，做好内部管理工作，包括各种登记簿的检查、完善；客户信息的录入、归档；对各类客户活动进行辅助策划，当好领导的助手；对银行ATM自助设备故障处理和账务核对；日常监控调阅和外部客户的维护等工作。这使得她比其他员工事更多，事更杂，责任更大。但她从未由此而抱怨，始终把这些杂而无章的工作当成对自己的考验，不断鞭策自己多付出，多努力。甘当老黄牛的精神使她在业务上更精，在管理上更强。

城关营业网点作为中心地段的中心网点，担负着更多的责任和使命。她所在网点有6台ATM，每天都为大量的邮政储户提供快捷的金融服务，因此必须确保设备的正常运转。网点的机器大多都在晚上出故障，每次不管多晚出故障，她只要接到维修电话，都会第一时间赶去现场处理。作为一个女孩子，晚上每次她都拉上哥哥陪同前往，保证了每位邮政持卡储户24小时都能得到网点的服务。

## 用心服务客户

作为全市邮政示范经营网点，她深知只有做好客户的服务工作，提高对客户的忠诚度和粘合度才能确保网点的发展。网点每天客流量较大，按以前的营销思维，很多前台的优质客户资源都流失了。张娟主动放弃休息时间，利用自己的人脉优势和资源加强与客户的情感联络，为客户提供上门服务；进社区、进学校、进企事业单位，提供增值服务、延伸服务、金牌服务，满足客户的潜在需求和现实需求，全方位开发客户价值。

某某加工厂是她所在网点的金卡用户，也是一户代发工资型客户，每月都需要走网上银行渠道代发200多个员工的工资，但这家企业以前从未接触和使用过这种渠道。张娟为了网点的业务发展，为了方便客户，她下班后主动上门去教该厂财务人员进行系统操作和网上银行工资代发，极大缩短了财务人员的工作时间，有效的提高了代发效率，让企业省心，也让客户更加满意邮政储蓄的服务，为网点提供了强大的资金沉淀率。她还建立了一套中高端客户数据库，实现了客户集中管理和营销。

同时，她还深入市场联系和发展客户，宣传邮政业务，为客户提供个性化服务。在日常工作中，她倡导要以客户为中心，为客户提供人性化、亲情化服务。为开拓

市场、提高效益，她坚持营销创新，建立了大客户档案和定期走访、回访制度，在员工和客户中开展各大节日均有礼相送活动，巩固和发展了一大批效益源头客户。

## 舍家顾全大局

面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，在激烈的市场竞争中要赢得一席之地，作为全国最大的以零售业经营为主的邮政储蓄银行，与其它银行相比更是困难重重。为完成工作目标任务，张娟毅然弃“小”家而顾“大”家，将只有2个月大的小孩交由父母带养，全身心投入到工作当中。在工作旺季时，她加班加点，精益求精，一丝不苟，以认真细致的工作态度对待工作中的每一个环节，尽力让客户的问题在当天就能解决并有回复。

每逢节假日，网点的工作面临巨大的压力，任务重，人员少，张娟就主动加班，她说，愧对自己的家人，因长时间忙于工作，无暇照顾家里和孩子。

城关营业所是典型的代发型网点，75%以上是老年客户群体。为了做好这些老年客户群的关系维护，她常舍小家为大家，对于那些优质和需要帮助的留守老年客户，她会不定期去探望，帮忙做些力所能及的事情。她总说，这样做不只是为了业务发展，更多的是自己感到心安，因为奉献也是一种幸福。

# 立足窗口 服务大众

政务服务中心卫计新农合窗口 李天蒙

在政务中心的北大厅，有一个卫计新农合窗口，虽然她不显山不露水，但却传递着国家对新农合的优惠政策。负责新农合报销的两位同志陈艳芳、高霞，不仅把新农合报销的一分一厘送到群众手里，而且她们以优质高效的服务，无数次受到群众的好评，她们所在的窗口年年被县政府授予“红旗窗口”。

她们是爱岗敬业的模范。也许有人说：你说的不就是那些窗口工作人员吗？她们看来既普通又简单，有什么好值得称道的呢。可是，我要说，正是这些简单、枯燥的工作岗位，她们却创造了不平凡的成绩。她俩一早就来到窗口，首先把窗口打扫得干干净净，把东西摆得整整齐齐，穿上工作服，和言细语，热情地接待每一位群众，天天如此，不管刮风下雨，从不迟到早退。今年三月份的一天，下午四点五十分，离下班只有十分钟了，天空已乌云密布，这时一位月田群众打来电话，他们要办理重大疾病审批手续，当晚要赶往长沙，而此时他们刚经过十步桥。面对焦急的患者家属，随时到来的大雨，陈艳芳和高霞毫不

犹豫，一直坚守岗位，一直到六点，顺利把审批手续办完，患者的家属长长的松了一口气，一再感谢工作人员。这时已下起倾盆大雨，等回到家里，大雨淋湿了全身，但她们内心都是甜甜的，因为又为群众办了一件好事，解决了群众的燃眉之急。

她们是群众的“亲人”。窗口是党和政府联系群众的桥梁，工作人员的一举一动代表了政府的形象。为了把国家的政策落实到老百姓手里，陈艳芳、高霞总是严格要求自己，热心对待群众，一杯茶、一句温暖的话语，拉近了群众距离，缓解了群众焦躁的心理。有时面对群众对政策的误解，她们把群众当亲人，总是和言细语，耐心解释，把政策一遍又一遍讲解，直到群众理解为止。工作上是这样，生活中更是如此。一天，一位毛田来报账的老人，来到大厅时，快到中午12点了，陈艳芳、高霞主动打来一碗饭菜，送上一杯热茶，使大爷感动得热泪盈眶。大爷临走时硬要塞给工作人员十元饭菜钱，陈艳芳和高霞婉言拒绝了大爷。还有一次，一位粗心的奶奶，报完账后把身份证、银行卡遗失在

柜台上，陈艳芳、高霞根据奶奶报账留下的电话，联系上奶奶，用快递把身份证、银行卡送到了奶奶手里。这就是我们可爱的工作人员，她们纯洁和高尚的品质、她们无私奉献的精神，为群众提供了一个温馨的环境，把卫计和新农合窗口打造成一个群众满意的窗口。

日复一日，年复一年，陈艳芳和高霞在这平凡的岗位上用亲情、爱心和勤劳，努力地服务于大众。她们以助人为乐、帮助群众为荣，在工作岗位上无怨无悔，勤勤恳恳地忘我工作，努力实现人生的价值，奉献自己的青春。

# 扎根窗口 服务群众

——记民政窗口兰雪飞同志的事迹

政务服务大厅民政窗口 胡焱星

兰雪飞从2007年开始一直从事窗口服务工作。九年来，她在平凡的岗位上先后获得“岳阳县窗口先进工作者”“岳阳市婚姻登记先进工作者”“湖南省婚姻登记先进工作者”等光荣称号。

婚姻登记工作量极大，每年婚姻登记量都在8000余对左右，婚姻登记中心一天到晚人来人往，工作人员一刻也不能离开。每逢特殊日子，门口早早地就等着很多人，一般每天办理40多对结婚业务就较忙，超过60对就不能按时下班了。特别是2013年1月4日，是百年一遇的“一生一世”的好日子，当天结婚登记人数达到365对，从早晨忙到晚上，连中午吃饭都匆匆忙忙。不论人多人少，兰雪飞同志都是笑脸迎送，以最热情的态度，最知心的语言服务，是办证人心目中最贴心的“微笑服务天使”。

窗口工作不总是伴随着鲜花和掌声，当然也会有委屈和埋怨。兰雪飞说，窗口工作受委屈是常事，受不得委屈，就做不了这个工作！

今年5月，一对70年代出生的夫妻前来窗口补领结婚证，根据他们的身份证件信息查询，兰雪飞没有找到档案数据，而且他

们的户口本也没有体现夫妻关系，便要求他们提供单位证明或村（居委会）证明。他们一听就火了，高声嚷嚷说：“要什么证明，这分明是为难我，我没有证明，你办也得办，不办也得办，要不我就投诉你不作为。”

面对群众的不解，兰雪飞耐心解释政策要求，不想这对夫妇不仅听不进她的耐心解释，而且嗓门更大了，拍桌子，瞪眼睛，嘴里还不时吐出脏话。想着自己的满腔热情被他们一盆冷水浇得冰凉，兰雪飞心里有说不出的难受和委屈。但是，兰雪飞同志仍然强忍委屈，继续耐心为其解释有关政策要求：由于当时婚姻档案管理不完善，造成档案遗失很严重，这个问题不只是我们这里有，而是全国性的，在没有找到档案的情况下，只能在户口所在地出具证明，再来补办。通过耐心细致的解释，终于得到了他们的理解。

“窗口虽小，但直接面对群众，作用却很大，要最大限度地为群众提供优质服务！”这是她常讲的话，也是我们窗口工作人员的服务标准。

# 以铁一般的担当精神提升窗口服务水平

步仙乡便民服务中心 任 凯

窗口是政府提供公共服务、方便群众办事的平台，是展示单位公众形象与服务水平的前沿阵地，窗口工作人员的一言一行，代表着政府的形象。

新时期以来，随着行政体制改革的不断深入，各地区各部门对窗口单位政务服务提出了一系列新要求。为适应新形势新要求，我们窗口工作人员必须努力提升自身水平，以饱满的工作热情，昂扬的精神状态，求真务实的工作作风，铁一般的担当精神投入到服务为民的窗口工作中。

在其位谋其职是履职尽责、克己奉公的价值担当；天下兴亡，匹夫有责是报国为民、共创大业的理想担当；明知山有虎偏向虎山行是无所畏惧、勇往向前的精神担当。习总书记提出的好干部五标准之一就是勇于担当。作为政府提供公共产品的窗口工作人员更应强化担当意识，将担当意识铭记于心中，落实在行动上。

认真履职是一种责任担当。作为窗口服务的工作人员，应明确自身职责，首先在自身业务上要吃得苦、肯钻研。一些窗口工作人员对工作缺乏责任心：群众来办事，敷衍塞责，消极应付，不少群众因“二进宫”而怨声载道，敢怒不敢言；完成领导安排任务，只求过得去，不求过得硬，

遇到问题立马请示报告，不想办法解决，领导也觉得“受伤”。这些现象在我们窗口单位仍或多或少的存在，很多人觉得司空见惯，但其损失的却是政府的公信力，增加的是群众的麻烦。

服务为民是种宗旨担当。窗口是政府联系群众的纽带，也是打通“最后一公里”的关键节点。在日常工作中，窗口工作人员应树立服务群众意识，遇到上门办事的群众一定要认真倾听，耐心解释，积极为群众排忧解难。只有察民众之所忧，解民众之所难，才能做到全心全意为人民服务，才能更好的将“两学一做”融入到服务为民的工作中去。其实，要做好窗口服务，重在细节，贵在坚持。笑容多一点，嘴巴甜一点，办事细一点，胆量大一点，动作快一点，效率高一点，是基层窗口工作人员优化政务服务环境，提升服务水平的基本遵循。

迎难而上是种无私担当。随着群众权利意识的不断觉醒，百姓对提供公共服务的质量期望越来越高，这就对我们窗口工作人员的自身素质要求越来越严。有些工作人员遇到困难的问题、刁难的群众或置之不理、或采取鸵鸟政策躲着走，或情绪化对抗最终导致矛盾恶化进而造成负面影响。

# 大 厅

毛田镇便民服务中心 童昌盛

卷闸门向上推起  
就与晨曦撞了个满怀  
明亮到冰冷的地板  
瞬间洒满温暖

窗外向里探望的眼神  
充满期待  
门开了  
他们的笑容也展开了  
乡间老妪  
我们耐心倾听  
推诿扯皮  
我们笑脸相迎  
他们离开时  
脚步很轻盈

恬静的湖光山色  
是悠悠的铁山水

默默的无私奉献  
是浓浓的毛田情  
百姓眼眶的热泪  
农民温热的双手  
群众感激的言语  
我们得到的  
是人民的点赞  
是心灵的满足

简政放权的减法  
细致服务的加法  
让老百姓少跑了腿儿  
党徽  
在胸前熠熠生辉  
毛田精神  
在红旗窗口闪现光芒  
我们  
让更多的笑容在这儿绽放

响。习总书记说过：担当大小，体现着干部的胸怀、勇气、格调，有多大的担当才能干多大的事业。我们的窗口工作人员面对大是大非要敢于亮剑，面对矛盾要敢于迎难而上，面对失误要敢于承担责任，面对歪风邪气要敢于做斗争。

立足小窗口，提供大服务。在简政放权不断深化的今天，窗口服务工作人员要更加严格要求自己，认真履职尽责，以求真务实的工作作风，铁一般的担当精神凝聚起提升政务服务水平的强大力量。

# 在政务中心(组诗)

消防大队 张 敏

## ◆微笑

微笑是二月的花朵  
微笑是四月的绿叶  
微笑是六月的凉风  
微笑是八月桂花质朴的清香  
是十月收获过后大地温暖的模样

相遇即兄妹，即亲人  
是从指尖到指尖的亲昵  
是从心灵到心灵的温暖  
是从守望到祝福无限循环的大合唱  
铿锵唱音，经久不息

## ◆中国梦

微笑是阳光对大地虔诚的表白  
是祖国对人民真挚的祝愿  
是从南到北，从心灵到心灵，从你到我  
一扇热情四溢的窗户

清晨的太阳  
准时给政务中心涂抹金色光芒  
制服暗藏您的质朴与威严  
进来或离开的人们  
皆为我们共同深爱着的亲人

## ◆在政务中心

给你笑容，给你亲近  
给你周到而又细致的服务  
给你十三亿人口与时俱进的知识与科技  
给你九百六十万平方公里的辽阔  
和紧密

给您最真挚的声音  
给您最美好的青春  
给您从青丝到白发的执着奋斗与激情  
祖国啊母亲，从蹒跚学步  
我们将鸡形地图印刻在心脏上  
将五星红旗高高举向头顶

给你孺子牛的踏实与守信  
给你炎黄子孙的底气与自信  
给你全中国人的骄傲与豪迈  
  
在政务中心，在祖国和睦的大家庭

繁荣着您的繁荣，富强着您的富强  
从春天到秋天，从山川到河流  
从村庄到城市，从贫穷到富有  
我们用热血刻画着的梦，即是您的梦  
十三亿儿女共同的中国梦  
璀璨闪耀于全世界的中国梦！

## 政务服务中心工作有感

政务服务中心财政窗口 张小青

民意唤我心鼓敲，夜寐未能入梦酣。

政务服务唯职守，荣湾湖边尽傲妍。

## 政务新风

政务服务中心公安窗口 罗检龙

精心办理千家事，半夜奔波百里村。

政务新规常记起，窗台笑脸溢新闻。

## 春 寻

——初入政务中心有感 (2016.3)

政务服务中心住房建设审批办 陈交武

守旧因循非大道，匠心独具就高瓴。

春来应是寻芳季，百鸟齐鸣草木新。

## 赞便民服务中心 (古风)

月田镇便民服务中心 曾 书

窗口架起连心桥，便民沟通形象高。

群众办事容易找，大门敞开责任牢。

让座热情无烦恼，端茶微笑有妙招。

轻言细语礼周到，满腹牢骚服务消。

## 浪淘沙·赞县政务服务中心

政务服务中心 黄一夫

服务植窗前，笑脸花妍。人民利益记心间。满室兰香迎客语，情意拳拳。  
改革写新篇，效率优先。一门受理解疑难。政务公开廉洁立，百姓欣然。

## 贺新郎·便民服务中心有感

柏祥镇便民服务中心 易吕飞

丙申仲夏，镇便民服务中心年度认证人来人往，酬答之间，少长相忘。毕业以来，扎根于此，视之思之，油生故乡之感。窗口人员，耐寂寞，忍繁忙，坚守岗位，感慨系之。遂度《贺新郎》，兼以自警自励。

山野群芳涌。最当宜，踏青向晚，放豪情纵。惟有便民窗口在，直任花飞成冢。空葬去，灵犀彩凤<sup>①</sup>。强镇征程千万路，只一腔，热血为群众。迎燕语，莺歌送。

春光漫逝天捉弄。算而今，廿年苦乐，鬓霜如种。默默基层谁与共？岁岁年年追梦。云起处<sup>②</sup>，悲欢辱宠<sup>③</sup>。八九人生差意事<sup>④</sup>，暑寒消，且把身珍重。浮大白，看帘动<sup>⑤</sup>。

注释：

1、语出唐代诗人李商隐《无题》：昨夜星辰昨夜风，画楼西畔桂堂东。身无彩凤双飞翼，心有灵犀一点通。隔座送钩春酒暖，分曹射覆蜡灯红。嗟余听鼓应官去，走马兰台类转蓬。

2、语出唐代诗人王维《终南别业》：中岁颇好道，晚家南山陲。兴来每独往，胜事空自知。行到水穷处，坐看云起时。偶然值林叟，谈笑无还期。常用来自勉或勉励他人，遇到逆境绝境进，把得失放下，以平和心面对，也许会有新的局面产生。

3、语出陈继儒《小窗幽记》、洪应明《菜根谭》：宠辱不惊，看庭前花开花落；去留无意，望天上云卷云舒。为人做事能视宠辱如花开花落般平常，才能不惊；视职位去留如云卷云舒般变幻，才能无意。

4、语出宋代诗人方岳《别子才司令》：不如意事常八九，可与人言无二三。自识荆门子才甫，梦驰铁马战城南。

5、不是风动，不是幡动，是仁者心动：慧能去广州法性寺，值印宗法师讲《涅槃经》，有幡被风吹动，因有二僧辩论风幡，一个说风动，一个说幡动，争论不已。慧能便插口说：不是风动，也不是幡动，是你们的心动！

# 为你骄傲

岳阳县烟草专卖局(分公司) 刘 拓

迎着晨曦,挂着霜花,匆匆的你又出发  
踩着泥泞,披着晚霞,带着汗水浸透的衣衫  
很晚,很晚,你才回家  
三百六十五个日子啊  
挥洒着不尽的汗水  
你每天都重复着同样的辛劳

岳阳县的大街小巷  
公田的峰峰岭岭  
新墙的河南河北  
无处不留下你坚实的脚印  
你把热情和笑脸带给万户千家  
你把至诚的服务送到客户的心坎上  
穿梭城乡,连接客户与岳阳烟草  
你是一道最亮丽的流动风景线  
春夏秋冬,日复一日  
凛冽的寒风在你的脸上写下了沧桑

你的手上磨出了老茧,生出了冻疮  
苦与累都被你当作生活的积累  
你选择了钟爱的岗位,因此而不言放弃  
为了岳阳烟草的发展  
你舍小家,顾大家  
老母亲病重你没有时间尽儿女之孝  
亲友团聚,别人尽享天伦之乐  
你却还在忙忙碌碌的拜访客户路上  
心里总是装着责任和市场净化的希望  
一条条香烟  
饱蘸着你长年累月的辛劳  
啊,我为你自豪  
岳阳烟草人  
默默奉献、敬业爱岗  
你擎起岳阳烟草新的历史辉煌

# 守住寂寞 守得清欢

柏祥镇便民服务中心 方建华

周末前的下午真静，静得能听到自己的呼吸。门外有些风，却无力吹动那沾满尘埃的厚重的窗帘，连午后的阳光也慵懒地在窗外徘徊，黯黯的，失去了往日的光华！

初夏，是一个让人不愠不恼的季节。春，虽已远走，却芳菲未改，风流暗竞！阵阵清风里夹杂着阵阵幽香，在夜来的斜雨中深深浅浅，不愿散去。而此时，夏天应有的丰盈却珊珊未来，在飘荡的柳条上忽高忽低，在含苞的枝头上若隐若现。

机关，显然与四季的色彩无关，打开一页窗，却关住了一扇门。一天又一天，无数个基层干部总在会议后沉思，在机关与村组之间来回奔跑，或是长年累月守着自己的岗位，除了工作，工作，努力工作，就只剩下无奈和长长的叹息！

在基层工作，注定就把青春给了党和人民，却把遗憾和清贫给了家庭，把疲惫不堪给了自己，有时，不竟也问自己，这样究竟值不值得？当你把大半辈子的青春耗尽在机关的时候，你还有什么资本来谈出路。或许，煎熬，才是唯一的出路。

便民服务大楼在镇办公楼的西边，于是，这六年的光阴，我便一直与西厢为伴。多少个日子，小楼坐听风和雨，门外的树

叶绿了又黄，黄了又绿，任季节悄然交替，任往来的人们苍老了容颜，而我，端坐在窗台的姿势却依然未变。

劳动工作虽然只涉及农保，社保，医保，就业，电子政务几大类，但细化下来却有十几项具体的业务，每年经办的业务更达到了六七万人次。事多，人少，却肩负着优服务、强责任、树形象的光荣使命，与其他内设站所相比，没有几个人愿意来劳动站工作，与其他服务窗口相比，扎根劳动站便无法做个来去潇洒，自由行走的人！如是，一年又一年，渴望自由的念头便与日俱增，世界那么大，却没有时间去看看！

随着时间的推移，责任二字却慢慢地在骨子里生根发芽，岗位虽然平凡，服务却非同寻常，长年累月和老百姓打交道，既要有热忱的服务意识，又要精湛的业务水平，还得练就超乎寻常的忍耐力和宠辱不惊的平常心，更不能按正常的作息时间上下班。于是，这些年，早到，加班，周末临时办事便成了习惯，成了八小时之外的一种必然……

一路走来，慢慢地，我却爱上了劳动工作，爱上它是因为我喜欢这个地方特有的生气，充实，宁静，平凡和从容，是因为

这里远离了生活中熙熙攘攘的纷扰，远离了名利角逐时的冷漠和无情，远离了觥筹交错之间的虚假和不能自己。自然，这里便有着不一样的烟火。

年年，月月，日日，我喜欢看朝晖慢慢爬上墙头，我喜欢看晚霞悄悄铺在窗前，

暗暗地，就染红了你的脸！我喜欢这门前的一草一木，虽然孤独，却生机勃勃，我喜欢这段落寞的年华，虽无壮色，却波澜不惊！我更喜欢这小楼的一帘风月，虽然冷艳，却似水温柔！在不经意的时光里，让人耐得住寂寞，守住清欢！

# 别让规范从你身边悄悄溜走

政务服务中心 王志庄

监督是为了纪律，纪律是为了规范，只有自身规范了，也就等于为前来办事的老百姓提供了舒心、放心的服务环境。工作如此，生活也如此。

身为一名监督检查室负责人，每天我积极投入工作，因为我的职责就是从我做起，从小事做起，带好服务形象的榜样，监督每个窗口的纪律，使窗口规范，整装待发，能让前来办事的老百姓享受一个贴心服务的环境。

政务服务大厅是一个提供老百姓方便办事、放心办事、满意办事的地方，既然作为一名大厅工作人员，如何做好这项服务工作呢？

我觉得每个窗口工作人员要从自身规范行为做起。服务行业各式各样，而政务服务就是为民服务，让群众少跑腿，让数据多跑路。古代伟大的思想家老子曾说：“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”它精辟地指出了想成就一番事业，必从简单的事情做起，从细微之处入手。一心渴望伟大、追求伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认做好每个细节，伟大却如期而至。这也就是细节的魅力。

政务服务大厅好比一个大超市一样，群众就像顾客来买自己需要的东西，有时候会“挑三拣四”，有时候会“满载而归”。

面对各种办事的老百姓，窗口工作人员的一言一行，老百姓都看在眼里记在心里。哪怕一个简单的微笑，一句热情的问候，一句善意的提醒，都会使老百姓心里暖暖的，让他感受到尊严。所以作为窗口的工作人员只有自身行为的规范，“产品质量”过硬，老百姓就无可挑剔，放心的“满载而归”。这样，我们的内心才踏实。

“泰山不拒细壤，故能成其高；江海不择细流，故能就其深。”所以，大礼不辞小让，细节决成败。在中国，想做大事的人很多，但愿意把小事做细的人很少；我们不缺少雄韬伟略的战略家，少的是精益求精的执行者；不缺少各类管理规章制度，缺少的是规章条款不折不扣的执行。我们必改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡注重细节、把小事做细。

细节，就像大海里的一滴水、大漠里的一粒沙，小得极不起眼又容易被人忽略，却最能影响大局。

我们每个人都处于服务与被服务之中，当你自身行为规范，处于积极应对状态，哪怕没一个办事群众，其实你已经为整个环境贡献了一份责任和感动！

从我做起，从小事做起，大家一起来规范自己的一言一行，为政务服务大厅添光加彩，为百姓创造一个享受贴心服务的家园。

# 何梓康：以戏传情 为爱义演

筻口镇便民服务中心 谭 好

“因为喜欢唱戏，所以就去做了。”说这话的是筻口镇潼溪村的退休村支书何梓康，他是村民们口中的大红人“梓嗲”。梓嗲今年62岁，当过9年的潼溪村支部书记，2014年退休后就把所有的心思都投入到花鼓小戏的义演中。还与一群有共同爱好的村民们组成了一个民间戏剧团——潼溪街文化娱乐中心。他们在梓嗲的带领下，以“戏”的形式、以义演的方式传递一种温度，奉献一份真情。

## 因“戏”结缘

在筻口镇潼溪村，几乎人人都知道梓嗲的名字。他九年的村支部书记经历早让他的脚步踏遍潼溪村的每一个角落。离任后，作为潼溪街文化娱乐中心这个民间戏剧团的团长，他带领着他的团队在筻口镇一次又一次的为村里那些孤寡老人们义演，用花鼓小戏的表演来传递温暖，传递爱心。

梓嗲虽然已经62岁，但是初见第一面，给人的感觉就是整个人的精神状态非常好，尤其说起自己喜欢的花鼓小戏，神色更是充满活力。梓嗲说，他们这个团体是2014年成立的，起初是因为几个老伙伴都喜欢唱唱戏拉拉琴，所以经常聚在一起，慢慢

参与进来的人数越来越多，到现在整个团队人数已达12人，年龄主要以五六十岁为主。因为都爱唱戏，所以大家商量着是不是可以利用这种兴趣，去为一些爱听戏的老人们举行义演，为他们带去快乐。

## 以“戏”义演

因为相同的爱好聚集在一起，梓嗲的戏剧团在经历了最初的自娱自乐后，慢慢的将目光转向了团体之外。一次很偶然的机会，潼溪村有一位95岁的五保户老人去世，因为身后无人，丧事办的很冷清。梓嗲就和团员们商量，以表演节目的方式既吸引村民观看，又可以送老人最后一程，把丧事办的热热闹闹。梓嗲的想法得到了团员们的大力支持，演出很成功，得到了村民们的一致认可。这次“无意识”的义演，振奋了大家的精神，也让梓嗲的团队找到了“出路”。从那以后，戏剧团自发的向敬老院、孤寡老人、贫困家庭等有需要的群体进行义演。“我们不是所有的红白喜事都去，只有觉得有意义的我们才会去”，梓嗲的团体也不再局限于潼溪，已经走出了筻口镇，遍及了新开镇、麻塘镇，“我们希望以后慢慢走向其它更多的乡

镇。”

梓嗲的团体表演以传统的戏曲为主，经常演唱的曲目有《三代婆媳》《教子》《赵五娘行孝》《补背褡》等，团队还群策群力，自编了舞蹈《天仙配》，自创花鼓小戏《妯娌聊天》。《妯娌聊天》作为原创节目还登上了2016年筻口镇“欢乐潇湘·幸福岳阳·秀美巴陵”大型群众文艺汇演的舞台。

“半天闲话长精神，乡村建设日日新；但愿家乡奔大业，筻口青山映星辰……”见到梓嗲的时候正好是他们为“欢乐潇湘·幸福岳阳·秀美巴陵”大型群众文艺汇演彩排的日子，潼溪村的小礼堂里面传出花鼓小戏的对唱声，还有各种乐器此起彼伏的声音，好不热闹。小礼堂灯光有些昏暗，加上天气热，蚊子也多，但是还在彩排的团员们却一丝不苟。唱戏的花旦们，演奏的乐手们全在舞台上用心表演着。梓嗲说，他们是第一次参加“欢乐潇湘行”的活动，有些紧张，所以比平时排练的更多。

### 为“戏”坚持

为了更好的进行义演，梓嗲的团队花

了4万多元，自费购置了道具、服装、音响等。“孤寡老人们一个人生活着，挺寂寞的，能为他们带去快乐，花点钱不算什么。”当问起为什么要进行义演的时候，梓嗲如此回答。因为团队的所有成员都是业余爱好者，为了表演更精彩传神，梓嗲他们通过观看电视、戏曲碟片，向退休的老师傅请教，甚至还轮流派队员去县文化馆培训的方式，来提高自身的艺术素养。“每个星期我们都会聚集在一起排练，队员中有岳阳市、新开镇的，每周骑摩托车赶来。”梓嗲的爱心行为也得到了家人们的大力支持，尤其是自己的老伴，因为每到排练的日子，所有团员都会聚在梓嗲家吃饭，饭菜全部由梓嗲老伴一人准备，这两年坚持下来老伴一句怨言也没有，还告诉梓嗲好好唱下去。“真要谢谢她，辛苦她了。”说起自己的老伴，梓嗲的眼角有些微润。

团队虽然才成立两年时间，但是梓嗲的行为，感动了很多人。如今，他不仅成为潼溪村的明星，还带动了更多的人加入到这个爱心团队中来，让义演队伍的实力越来越强大。说起以后，梓嗲说想坚持到唱不动为止，想一直给贫困老人们带去开心的笑容。

# 平凡的坚守 默默的奉献

——记身边可爱的同事周拓

政务服务大厅民政窗口 杜书荣

时间好似一阵风,不经意间便从身边拂过,但是留下的回忆总是让人那么留恋,正如我将人生最好的年华,给了我心爱的工作岗位。在婚姻登记窗口工作这几年,我会为一对对新人结成连理感到幸福,也会为一个家庭的分离而感到心酸。

在这个工作岗位上,有一个与我年龄相仿的同事,他的名字叫周拓,是一位十分帅气的青年。他比我迟一年进单位。经过一段时间的相处,起初我觉得他沉默少言,平常下班之余也很少参加我们的活动。但是他上班的态度很让我敬佩。

四年的工作时间,在单位考勤记录中,几乎找不到属于他的一张请假条,从工作伊始到现在,几乎没发现他办理过一份信息错误的婚姻登记。对于工作,他总是那么的一丝不苟;对前来办证的新人,他总是那么的热情;对于同事,他总是一个那

么可爱的人!可就在2014年的一天,我们单位共同经历了悲伤的一天。周拓的父亲被无情的病魔夺去了生命。当我听到这个消息第一反应是震惊。因为,他父亲患病的这几年,他没有向我与其他同事、领导倾诉过这个不幸的消息。作为跟他一样的同龄人,我无法想象他有着一颗多么坚强的心!我佩服的他的坚强,我欣赏他对工作的负责。同时,我终于明白他那平时的沉默少言,是心中太苦而无法让他脸上挂上笑容而已!

可爱的人,你是那么的优秀!可敬的人,你是那么的坚强!尽管生活路上铺满泥泞,你总是不畏艰难奋勇向前,积极乐观的去面对属于你的每一天,用平凡的坚守与执着,默默的奉献,无言的传递一份正能量!

# 服务在窗口 和谐在身边

人民医院 尹 静

如今在医患关系异常紧张的情况下，有人说医生因为每天看到太多的生老病死，生离死别，病患家属的人生百态而内心麻木。而我作为一名医院窗口收费人员，不仅遇见了形形色色的人，更看到了人心的可贵，人性的光辉。

这是一个周末，收费窗口前面排起了长龙，人来人往的大厅里，各种声音此起彼伏，异常繁忙但有条不紊。可是，一位缴费人员的到来，打破了这种秩序。

他没有排队，急急忙忙的来到1号窗口，插在了其他缴费人员的前面。我微笑的看着对他说:请您按顺序排队缴费。缴费人员显得异常尴尬，脸露羞涩:不，我不是来缴费的，是刚才我清点缴费发票和零钱时发现你多找了我钱，我现在退给你。我心里一愣，查看发票，确实是多找了钱出去。我忙说谢谢，他说，没关系，不是自己的钱拿在心里过意不去。小小的一个举动，缴费的长龙看在眼里，都在窃窃私语。有多少人，在多占到便宜的情况下会浪费自己的宝贵时间，辛苦自己再折回来告知并且主动退还啊。钱虽然不多，却让我特别感动。

像这样，每天发生在我们窗口服务期间的事例数不胜数。我们是急诊窗口，24

小时需要有人在，有时候上晚班，偶尔会有人来缴费，有时候我们休息了有人会说不好意思打扰了这么晚了还麻烦您交费，其实这是我们的本职工作，但是听到这些话心里却暖暖的。虽然窗口工作量大、又很琐碎，但是有些事情，你觉得它很小、不足挂齿，可对病人来说，也许就是大事；有些事情，你只是举手之劳就能办好，可是病人就会万分感谢。当他们带着微笑，在一声“谢谢”中满意离开时，我深深感受到了自己为他们服务所带来的快乐。

每天，我们都在为伤者及伤者家属服务着。不过也有很多情况下，来缴费的都是伤者的至亲。他们的家属生病，心情自然不愉快，以至于对待身边的医务工作者，也没有好脸色。特别是我们缴费窗口，首当其冲。但也正是因为我们岗位作为一个矛盾发生体，更应该保持良好的态度。所以我们应本着“以人为本”“以病人为中心”，坚持不懈地发展良好的医患关系，才能保证医院的竞争力，才能促进医院的发展，才能完成医护工作者的天职。在与伤者家属的沟通过程中，更应该换位思考，从家属的角度出发，多站在他们的立场上想问题。我想医患关系会越来越和谐！

# 亦师亦母亦友 照亮学生前行路

杨林乡便民服务中心 王上之

## “你可以做他们一辈子的朋友”

5月27日10时，岳阳县杨林乡中心学校教学楼3楼传来一阵急促的高跟鞋声。距离中考不到1个月，教师余春霞匆匆赶往教室监考。

余春霞，个子高挑，脸颊清瘦，一身黑白修身装，长长的卷发略显时尚，看不出她已经52岁了。从教30余年，当了20多年班主任，余春霞称自己是学校毕业班里年龄最大的老师，但却总是被学生叫她“霞霞”、“霞姐姐”。余春霞说自己有三重身份：“我是老师，在教学上必须对学生严格要求；我是母亲，在学生需要关心、关怀的时候，我会亲近他们，给他们温暖；我是他们的朋友，有什么心事都可以跟我来倾诉。”

2012年，学校新来了一名名叫张正的“麻烦生”。张正的父亲早年因故过世，母亲改嫁到了杨林乡。不稳定的家庭环境让张正变得有些叛逆，他在小学时候就因与老师发生冲突而被劝退。余春霞了解了张正的情况后，主动接了这个“烫手山芋”。张正家庭条件不好，余老师主动给他垫学费、做爱心餐、送上儿子的暖衣裳。有一次，正在上课的张正突发急性阑尾炎，全身冒冷汗，余春霞得知后，二话不说，叫

上一辆摩托车，将他送往医院治疗。在那之后，张正冷硬的目光开始变得柔软，他对余春霞说：“您对我好，我一生难忘。”初中毕业后，张正选择外出打工，但他并没忘记余老师，每年回家，他第一件事就是到学校来看望她。从一开始的抗拒和不信任，到后来知恩重义，余春霞用尊重和关爱融化坚冰，让叛逆少年感受到了温暖，学会了感恩。

都说十三四岁正是情窦初开的年龄，早恋现象是许多中学班主任头疼的问题，余春霞对待早恋却有她独特的方法。王韬（化名）曾是一名对学习提不起兴趣的体育生，一年前他喜欢上了高他一个年级品学兼优的付芳玲（化名）。付芳玲考上县一中后，王韬在学习上更加心不在焉了，每天都是精神不振的样子。中考在即，余春霞暗自替这名先天条件优越的体育生着急，经过多方面了解，她明白了在症结所在，但她并没有采取高压政策，对王韬施加压力，而是选择主动跟王韬谈心，引导他将这种懵懂的情愫转化为学习的动力。经过多番开导，王韬有了学习目标，开始认真学习，成绩突飞猛进，他还说，我也要考上县一中。

就这样，30多年来，余春霞一直用自

已积极的行动和恒久的耐心，坚持做孩子们的好朋友和知心人，用自己深厚的爱温暖和感化着学生。

一份耕耘，一份收获，余春霞亦师亦母亦友，教育了数千名学子，多次获评“优秀教师”、“优秀班主任”、“师德标兵”、“师德楷模”等称号。

对待教学，余春霞刻苦钻研、一丝不苟，曾两次在国家级刊物发表论文，多次在省级刊物发表论文。在教育这片沃土上，她倾注自己的汗水，播撒光和热，桃李满

园，硕果累累。

余春霞是一名扎根基层的人民教师，忠诚履职，为了兑现自己对三尺讲台的承诺，三十多年风里来雨里去，抹去了多少讲台边的粉笔灰，却见白发丝悄然爬满发髻。教师犹如春天的朝霞，明媚和煦，温暖大地。像这样的基层教师和基层服务人员，湖南还有千千万万，他们都只是平凡人，却在用行动默默书写传奇。时代呼唤温情，榜样感染人心，让我们真诚地向他们表示内心的敬意！

# 用百分努力换取客户十分满意

移动公司 贾湘芸

贾湘芸担任移动集团客户经理九年多，她是业务能手、“工作通”，七获“先进个人”；她是营销高手，以优质服务稳定集团客户；她是客户助手，以百分努力换来客户眼中的“优秀客户经理”。谈起工作体会，她说：“集团客户经理不仅要有扎实的业务能力，还要有敏锐的市场嗅觉，更重要的是要不断提高服务水平，确保客户十分满意。”

有一次，竞争对手在一家校园集团单位搞营销优惠活动，贾湘芸得知后立马警觉：这是一个危机，有可能造成集团用户严重流失！她立马赶到该单位，详细了解竞争对手营销内容，对比优劣势，调研客户需求，制定应对方案。接下来一个月，不论刮风下雨，她雷打不动来回该单位，去关键人办公室问候，在教职工办公室穿梭，传递业务宣传彩页，解答疑难业务问题。她从客户需求入手，优化服务，耐心

地推介优惠政策、优质服务、优先网络，让客户逐步了解集团有更好的服务、更好的体验，更安全更放心。

“精诚所至，金石为开”，一个月后，客户不冷不热的态度终于如冰山溶解，贾湘芸不仅稳定了老客户，还扩充了集团规模，由之前的67人增至225人！更令人感动和意外的是，在一个阳光灿烂的周末，她收到了该单位关键人的短信，内容为“谢谢你的服务！你是一位优秀而且出色的经理！你的事业心和责任感尤其令人尊敬！我很欣赏你！放心吧，我们仍然是移动忠实的客户！”

贾湘芸始终认为，集团客户经理就是公司与客户的一道桥梁，只有站在客户立场和角度，以优质服务解决客户需求，才能达到以百分努力换取10分满意，才能真正成为客户和公司认可的“优秀客户经理”。

# 用服务温暖人心 让工作美丽社会

商务粮食局 黄 乐

服务，让人听了多么温暖的一个词语！对于一个党员来说，服务人民更是我党的立党之本与核心所在。政务服务中心窗口，是人民政府面向老百姓所设立的一个公平、公正、公开的服务平台，它代表人民政府的正面形象，严格要求我们政府工作人员对“为人民服务”五字的绝对落实。

在这个以服务为中心的地方，每天都上演着许许多多让人感动的好人好事，其中就有商务窗口的工作人员付康同志。

付康是个“90后”青年党员，也是一位退役的人民解放军战士。从复原至今，他参加工作已有3年时间，“为人民服务”在他的思想中早已根深蒂固，在政务服务中心工作的两年中，多次受到领导好评，也连续两次被评为中心“先进工作者”。

对待工作，他满腔热忱，总是用心服务着每一个来中心窗口办事的老百姓。记得一次有一位年过六旬的老人，在三伏天临近正午时来到商务窗口，为他自己的小店咨询办理《酒类零售备案登记》等相关证照。付康像往常一样热情接待，但办理过程中发现这位老人许多文件都没办齐。他耐心向老人询问，得知其儿女在外地上班，没时间去相关单位办理各种证件。老人年老体迈，看着他一脸为难的样子，付

康忍不住动了恻隐之心，连忙向中心请示，表示愿意亲自陪老人家去办理相关证件。领导同意了他的请求。他开车载着老爷爷，凭借自己烂熟于心的工作经验，到这个单位那个单位，办理这个手续那个手续，最后回到中心，准备在商务窗口办理《酒类流通备案登记》。此时已到就餐时间，付康诚挚邀请老爷爷跟他一起吃工作餐。老人家显得很不好意思，说这样怎么行呢？付康满脸笑容说道：“老人家，您莫讲客气，随便一点，就像在您孩子家里吃了顿便饭。”边说边挽着老人往食堂去。饭后，同事们各自都去午休，付康则利用自己的休息时间帮老人家把手续办理好。老人家临走时，满脸堆笑地紧握着付康的手说道：“小伙子，你真的很优秀，共产党有你这样的好同志，我们老百姓感觉很幸福，赶明儿有好对象，爷爷帮你做个介绍。”

多么质朴的言语，多么感动的认可啊！这就是中心窗口工作人员最为幸福的时刻！他们始终遵守工作纪律，认真执行本职工作，热心服务每一位老百姓。正是有着这么一群工作者，才使我们社会显得那么温暖人心，那么美丽！

# 情系窗口 服务民生

毛田镇便民服务中心 黄新良

我是一名民政窗口工作人员，在窗口工作的这几年间让我真切体会到了民政涉及民生，关乎社会和谐的重要性。深刻感受到作为一名民政工作人员是多么的自豪！我从一点一滴做起，把自己的岗位、自己平凡的工作视为学习提高的场所，由重视到珍惜，由珍惜到爱，做到敬业爱岗，专心贯注，乐此不疲。时刻以饱满的工作热情、以敬业的工作态度，投身于我镇民政工作中，为我们生命的价值和人生的幸福以及民政事业而努力工作！

作为一名民政窗口工作者，始终有一个信念在鞭策和鼓舞我，我从事的是一项崇高而光荣的事业，唯有不断奉献，不断进取，才能对得起群众对我们的期望。在平凡的工作中，我觉得自己在不断成熟，不断充实。这一切源自于我对民政事业的执着和热爱。作为一名人民的公仆“权为民所用，情为民所系，利为民所谋”，这字字句句让我不敢有半点松懈和怠慢。我虽然只是一名普通的民政窗口工作人员，但我深深知道，自己的一言一行代表着机关的形象和荣誉，所以在工作中，我时时提醒自己，作为一名窗口的工作人员，必须认真对待每一个人，踏实做好每一件事，用辛勤的汗水谱写充实的人生。

我每天面对的都是来办理各项民政事务的社会弱势群体，有要低保的，有要解决临时困难的，有要大病医疗救助的，有要办理五保、低保住院手续的等等，不一而足。我觉得我的职业是那么神圣、那么崇高！我觉得我能为这些弱势人群服务是一件多么幸福的事啊！民政窗口涉及的各项事务都关系着社会弱势人群生活，都是兜底的。因此，民政工作来不得半点马虎，必须兢兢业业，公平公正。特别是在民政资金和款物的发放上更是要精准，在公开公平公正的前提下，准确编制发放计划，做到民政资金和款物发放“不拖一天，不漏一人，不少一分”，使民政资金成为他们真正的靠山和救命钱。

我的工作琐碎又平凡，但却关系到每位弱势人群基本生活。我的工作重复又枯燥，但却关系到成百上千个家庭的和谐安康。一次次的加班加点、一次次的核对数据，耗掉了我青春的亮色，但我真诚而无悔，我用辛勤的劳动和汗水，回报着群众的信任，回报着政府的重托。

我不是诗人，不能用优美的诗句来讴歌我的职业；我不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值。然而，我是一名光荣的民政窗口人，我可以用最真诚的心热爱

# 十年,让青春在工作中闪光

人力资源和社会保障局 余贤哲

转眼,我已工作整整十年。十年前,我是意气风发的大学生,是梦想放飞的大男孩;十年中,我恋爱结婚成家立业,是日渐成熟的丈夫,是单位体制改革的见证人;十年后,我是一个五岁孩子的父亲,是踏实奋进的工作骨干。

2006年,来自月田农村的我经过公开招聘进入县劳动和社会保障局。报到那天,我背着一个与时代不符的黄挎包,穿着学生时代的休闲衣、运动鞋,见人就容易脸红。负责接待我的谢主任说:“这孩子特别有‘喜感’,放到办公室跟着我锻炼锻炼吧”。于是,我跟着这位特别爱说笑的阿姨开始了四年的上传下达、来信处理及会务的办公室工作。有了谢主任的指点,无论是会议通知传达,还是电话记录整理,我都认真细致地完成,确保了上传下达畅通无阻。在会议的组织上,我总是在会前第一个来到会场,摆放会议文件及所需物品,会议结束后又是最后一个离开会场。办公

室工作直面人民群众,代表全局的形象,对来办公室办事的群众,我坚持做到一张笑脸相迎,一杯开水问候,一把椅子让座,并对一切需要帮助的人尽己所能相助。由于我肯吃苦,不怕难,得到了全局上下的一致认同:农村来的孩子就是不一样!

2009年,我调离办公室岗位到信息中心任主任,由于干的是大学所学的专业,又有办公室的历练,工作起来游刃有余,但我丝毫不敢懈怠。记得有一天晚上十点多钟,突然一道闪电划破长空,随即一声霹雳,天,马上要下雨了。我立即意识到单位的电开关总闸没有关,这样打雷下雨,单位的很多电器设备就可能会遭到雷击。想到这里,我睡不着了。顾不了妻子的劝说,顾不了电闪雷鸣,我立即起床更衣、下楼、拦的士,以最快的速度冲到单位,拉下开关总闸。那晚我被淋得浑身湿透,但一身轻松,我对妻子说:“如果今晚上不去关掉的话,我会一晚上睡不着。”

我的工作,用最朴实的语言赞美我的岗位。我感谢我的岗位,是她教会了我如何平等、善良、真诚地对待身边的每一个人;我感谢我的岗位,是她让我懂得了为人民服务

就是人生价值的最大体现,让我理解了付出就是一种美丽;我感谢我的岗位,是她让我明白了在平凡岗位上努力工作就是人生最大的幸福!

2011年，由于事业单位体制改革，县劳动局和县人事局合并办公，组建成新的县人力资源和社会保障局。改制后的单位职能更强，压力更大。为了适应新形势，我通过自学，以全省第三的成绩通过了国家软件资格考试，成为全市人社系统少数专业型技术人才。

忘不了2012年12月24日，全县年报工作培训会召开，由我负责业务培训。我表面平静的对所有业务知识进行了讲解，对业务人员提出的所有问题进行了解答后，时间已经到了11点半。这时，我再也平静不下来，因为结婚四年，32岁的我马上就要当爸爸了！我以最快的速度从会场赶到医院，妻子却已出了产房，孩子已经诞生了。望着一脸疲惫的妻子和正在酣睡的孩子，我满心愧疚！孩子出生后，我没有请一天假，没有去老家报一次喜，更没有帮孩子洗过一次尿布，因为年报工作已经进入了最后的关键阶段。当我最终将这份沉甸甸的工作报表上报到市局的时候，市里领

导给予了高度评价：“真看不出来，你是一个才接手这项工作的新手啊！”我深深地懂得：当个人事情与工作相冲突的时候，只有舍小家，才会有大家，只有有了大家，才会有我们的小家。

十年过去了，我亲眼见证了人社局从一栋租来的办公楼到屹立在县长风路的办公楼地址变迁，也见证了和人事局的合并办公，更见证了人社局在创业就业培训、社会保险保障、和谐劳动关系、收入分配等领域取得的瞩目成绩。一路走来，每个像我一样的人社干部点滴的努力都汇聚成为增进人民福祉、助推全县迈进小康的强大合力！

十年，缤纷绚丽的青春时光就这样如白驹过隙一般溜走，但一份对工作、对人生火一般的热爱，火一般的激情却依然在美好地燃烧。回首这十年，充满着激情，充满着艰辛，充满着奋斗，也充满着欢乐和骄傲，心中百感交集，但有一种感觉最清晰：我不悔！

# 岳阳县全面建成基层政务服务网络 5年减少行政审批费用4300万

中国经济周刊记者 李永华

(2015年11月4日)

至10月底,岳阳县建成村级政务中心便民服务代办点469个,实现了基层政务服务网络全覆盖。

11月4日,湖南省岳阳县常务副县长李勇告诉中国经济周刊-经济网讯记者,过去5年,累计受理各项行政审批及公共服务事项45万余件,其中即办件366145件,承诺件85304件,按期办结率99.9%,提前办结率99%,即办件现场办结率100%。

构建平台,缩短行政审批时间,累计受理各类服务事项45万件

岳阳县政务中心提供的资料显示,该中心自2011年4月正式运行之日起,就全面推行“两集中、两到位”改革,实现单位行政审批内设机构向一个机构集中,该机构向政务中心集中;单位向政务中心单位窗口授权到位,各类事项在单位窗口办理到位。目前,该中心共进驻县级部门和机构33个,服务窗口24个,凡是向企业和群众开展的行政许可、行政审批和服务事项已全部纳入中心集中办理,设定集中受(办)理的行政审批和公共服务事项338项。全县职能部门做到“应进尽进”,使得来“政务超市”办事的群众和企业能够“各取所需”。

“我们就是想建设一个服务部门最多、

服务内容最全、审批环节最少的政务服务超市,让前来办事的群众感受高效快捷的服务!”李勇说。

为建立科学合理的审批快速流转机制,提升行政效能,岳阳县政务服务中心按照“统一受理,提前介入,同步审查,信息共享,公开透明,限时办结”的要求,完善并联审批、联合办公协调机制,做到程序能简则简、时间能短则短、方式能活则活。

为方便群众了解信息,2012年7月,中心电子政务大厅上线运行,群众只需通过电子政务大厅,就能实现行政审批和公共服务事项网上咨询、网上受理、网上办理、网上查询,政务中心还在门户网站公开政务服务办事指南和工作动态,接受群众咨询和投诉,接受社会各界的建议和监督。政务服务信息化建设,使政务中心服务效能再次飞跃。在建好政务服务超市的同时,该县还下大力加强乡镇便民服务中心和村级便民服务代办点建设,着力打造“政务超市连锁店”。按照“部门整合资金,统一建设使用”原则,各乡镇均已建成开放式集中办公的便民服务中心,至2015年,全县建成村级便民服务代办点469个,实现了基层政务服务网络全覆盖。

岳阳县政务服务中心主任许东望介绍,

据统计,五年来,岳阳县政务服务中心日均接待公众500余人,行政审批服务事项当日即办项目由15个增加到42个,项目的平均承诺时限由法定的20个工作日压缩到15个工作日,平均办结时限为10个工作日,比承诺时限平均提前了5个工作日,比法定时限平均提前了10个工作日。截至目前,累计受理各项行政审批及公共服务事项45万余件,其中即办件366145件,承诺件85304件,按期办结率99.9%,提前办结率99%,即办件现场办结率100%。

公务员向服务员转变,5年累计减免行政审批相关费用逾4300万元

为了给企业提供便捷高效优质服务,政务中心创新工作思路,变被动为主动,按照“手续齐全,一次办成;手续不全,一次说清,两次办成;两次不成,服务上门”的要求,大力推行分类代办、全程服务。运行五年来,中心共为67个项目提供了代办服务,建设项目投资总额达33.5亿元,累计为重大投资项目代办减免行政审批相关费用43552520元。

李勇介绍,改革是手段,服务是目的。政务服务大厅创建之初,该县便高起点谋划,高质量实施,按照高效、便民的宗旨,主动与有关部门协调,先后安排新农合、电力、婚姻登记等便民项目进驻中心办理,极大地方便了人民群众办事。中心运行以来,各部门窗口还根据自身工作实际,制定了一系列特色服务制度:工商窗口节假日预约服务制度。工作人员对外公开窗口负责人员手机号码,实行节假日预约服务,只要有办理企业登记注册的业务,无论是节假日还是休息时间,都能及时赶到窗口进行办理。质监窗口规范化服务制度。该窗口以“五零”服务为目标,

做到与服务对象零距离、服务流程零障碍、服务质量零差错、规定之外零收费、服务对象零投诉,着力打造“阳光质监”。国土窗口“三个主动”服务制度。该窗口坚持主动联系服务对象、主动协调相关前置审批部门、主动提供政策法规帮助,为办事群众提供审批办件便捷通道。

此外,政务服务大厅还根据前来办事的群众特点,在岳阳县行政事业单位率先实行“早九晚五”作息制度,实施每天指纹考勤“四签制”,并按照“前台树形象、后台抓考核、效果公众评”的要求,通过行政审批电子监察系统对办事过程进行网上监察和视频监察,同时设立行政效能投诉中心,开通咨询投诉电话。

李勇多次到该中心察看了解工作人员的情况,发现问题,及时纠正,这样全方位、立体化的监督体系的建立,促使工作人员从“公务员”向“服务员”转变。

许东望说,去年6月,原特力商城危房改造项目的行政审批和发证工作在政务服务大厅国土窗口开始办理。三个月时间,该窗口工作人员始终以高度的责任感和使命感,牺牲休息时间,向尚德小区所有业主宣传国家政策,精心搜集相关资料,用最快的速度办好了所有手续,无一差错的为小区业主核发国有土地使用证600余本,得到了业主们的一致好评。后来,在政务服务大厅国土窗口前,尚德家园小区业主代表把一面绣着“优质服务、忠诚履职”的锦旗送到了窗口办事人员手上。这也是国土窗口推行政务公开、高效便捷服务、努力创先争优,得到群众普遍认可的一个生动反映。

## 2016年政务服务窗口系统征文比赛获奖作品公示

奖项	姓名	单位	作品名称
一等奖	许柳	长湖乡便民服务中心	爱笑霞姐的一天
	周检良	政务服务大厅国土窗口	二十四个鸡蛋
	易利秋	司法局	窗口服务做在八小时之外
二等奖	任东山	安监局	志愿服务岗
	李贵姣	政务服务大厅教育体育窗口	小窗口 大责任
	刘岳荣	政务服务大厅环保窗口	我身边的那些人那些事
	蒋浚	县移动公司	做平凡岗位上一颗闪闪发亮的螺丝钉
	张娜	政务服务大厅	可爱的人
三等奖	张萍	人寿保险公司岳阳县分公司	捡到一部手机
	严军	政务服务大厅民政窗口	共系同心结
	朱永红	政务服务大厅财政窗口	立足财政小窗口,做好公仆大文章
	张庆阳	新开镇便民服务中心	不忘初心,为人民服务
	孙丽	县残联	残疾人的忧乐系心头
	许东望	政务服务大厅	让前来办事的老百姓享有尊严
	李晓勇	政务服务大厅	改革,是深化政务服务的唯一出路
优秀奖	易勇兵	县政务服务大厅业务室	人性化服务 岳阳县亲和政务便民高效赢口碑
	陈颖	中洲乡便民服务中心	平凡岗位铸就菜鸟蜕变
	孙丽	县残联办公室	真情服务残疾人 构筑全面小康梦
	樊伟波	政务服务大厅农机窗口	“服务在窗口,好人在身边”
	邓德馨	政务服务大厅	扬服务之魂 筑匠心之梦
	刘平辉	政务服务大厅人防窗口	把工作干好,让群众满意
	李文科	人力资源和社会保障局	把“窗口”做成展现人社风采的“名片”
	刘正	公安局	一筐土鸡蛋
	张卫红	新墙镇便民服务中心	“服务在窗口 好人在身边”个人先进事迹材料
	蒋品	公田镇便民服务中心	让心情阳光灿烂 让服务质量提升
	秦琴	公安局	衣带渐宽终不悔
	余泽亮	政务服务大厅财政窗口	桃李不言 下自成蹊
	张谦	政务服务大厅	换位思考 以心换心
	林飞	公田镇便民服务中心	小窗口 大文章
	杨战军	信访局	美丽接访

备注:经征文活动评委组最终审定,评选出一等奖三名,二等奖五名,三等奖七名,优秀奖十五名