

# 优化窗口服务 提高群众满意度

本报讯(通讯员 李毅)“今天有多少群众前来办理业务?办件最多的有哪些事项?群众的反映如何?遇到投诉你们如何处理?”8月24日上午,娄底市司法局党组成员、副局长赵晚村到市政务中心市司法局综合窗口深入检查调研,听取窗口工作情况介绍,实地查看窗口的运行情况。询问窗口各项业务的办理和律师值班情况并查阅相关台账,重点对法律援

助业务及窗口工作人员工作作风进行指导和检查。

赵晚村与窗口相关负责人进行了交流和探讨。他表示,政务窗口是提高服务水平和体现司法为民形象的重要平台,窗口服务要不断规范化。现阶段社会法律咨询和法律援助需求量大,接待当事人时要态度诚恳自然、言语和气亲切;要着装整洁,保持微笑服务,遇到言辞激烈、情绪激动的当事人,应



赵晚村检查相关台账。

## 吉首“1133 模式”推进清廉大厅建设

通讯员 洪丽萍

今年以来,吉首市政务服务大厅认真落实“放管服”改革优化营商环境和清廉大厅建设工作部署。坚持以企业和群众需求为导向,建立“1133”模式,靶向精准发力,以清廉大厅建设促进政务服务提质增效。

践行1个承诺。制定窗口纪律作风十项规定,组织政务服务大厅144名窗口人员签订转作风、提形象、优服务纪律作风个人承诺。督促窗口人员自觉履行岗位职责,主动接受社会和群众监督。

做好1个备案。规范管理备案程序,梳理各窗口需要使用手机操作的业务共114个,

形成明细清单,进行公示,报市纪委和市营商办备案,推进高标准窗口队伍建设。

畅通3个渠道。在大厅设置投诉意见箱、“办不好件”反映窗口、12345热线3个媒介。方便办事群众当面或电话咨询建议、表达诉求、反映情况,进一步提高企业、群众办事的便利度和满意度,促进窗口工作作风转变。截至目前,收到投诉意见1个,“办不好件”反映窗口办件两个,12345热线接听市民电话3389个。

执行3个到位。为切实履行好大厅管理职责,制定并完善上下班考勤、日常巡查等管理考核制度,做好现场巡查到位、视频巡查到位、电子监察

到位。一方面通过“日常巡查+视频监控”的方式,靶向开展对入驻大厅各单位不打招呼式的巡查检查,发现问题12个,全面整改完成。同时,对发现的问题和整改措施落实情况进行“回头看”,针对性解决窗口人员在思想、作风、纪律、状态等方面的问题,形成抓落实、干事业、动真章、见实效的鲜明导向,确保作风建设常态化、长效化。另一方面充分利用湖南省“互联网+政务服务”一体化平台电子监察和“好差评”版块,每日线上调度情况两次,对“红黄牌”情况进行预警,对“差评”情况进行责令整改,促进行政效能提升。

通讯员 丁嘉蓉

近日,临湘市人民法院审结一起房屋买卖合同纠纷案。依法判决被告余某、张某限期一次性返还原告夏某购房款13万余元及资金占用利息。

2018年12月,夏某夫妻(乙方)与余某、张某(甲方)签订了一份协议书。约定甲方将临湘某毛坯现房转让给乙方,转让总金额为35.5万元,合同还约定了违约责任等其他事项。2019年1月,夏某支付首付款10万元后,张某出具收据一份,并向夏某交付了房屋钥匙。后夏某按月以微信转账方式向张某付款,截至2020年3月,夏某共计向张某转账3万余元。2022年1月,张某一直未能向夏某交付房屋办理房屋过户手续,但再次出具一份内容为“若在2022年5月1日前夏某未能拿房成功,将退还夏某所交押金”的承诺书。到期后,张某未能交付房屋,夏某向法院提起诉讼。

另查明,夏某与张某、余某所交易的毛坯房系张某、余某

保持冷静,不得与其发生争执或简单推诿。对当事人的无理要求或错误意见应耐心释明,礼貌拒绝,不激化矛盾,把问题解决在萌芽状态,树立公共法律服务窗口的良好形象。

2021年5月娄底市司法局入驻市政务中心以来,坚持减证便民,优化办事流程,推进“放管服”改革,落实限时办结制、一次性告知书等便民制度,更好地为群众提供了法律服务。

## 5万元保住了 桃源公安为民挽回损失获锦旗

本报讯(通讯员 熊哲敏

左丹平)“赞美的词想了半天,也在网上搜索了一圈,都找不到一句能表达我的感激之情。”近日,桃源县盘塘镇村民董先生将一面“打击电诈护民利,追赃挽损暖民心”的锦旗,送到桃源县公安局盘塘派出所,对民警挽回其经济损失表示感谢。

前些日子,董先生接到自称“奥凯航空公司客服”的电话,获悉自己预定的机票需要改签并可以收到一笔补偿费用。董先生信以为真,未经核实,便向对方提供了银行验证码。董先生收到转账短信后,才发现被诈骗,随即报警。

民警迅速锁定嫌疑人账号,第一时间进行冻结止付。经查,嫌疑人涉案银行卡在一段时间内多笔入账均为涉诈骗款。随后,民警依法对董先生的5万元被骗资金申请返还。

近日,董先生全数收到从嫌疑人账户中返还的5万元被诈骗资金。

▲(父亲:蔡葵,母亲:胡芳)蔡鑫哲2018年03月09日出生遗失出生证明,证件编号:R430561836,现声明作废。

▲唐高翔于2023年08月27日不慎遗失身份证件,证件号:430111199308301316,现声明作废。

▲罗业群不慎将武冈市人民法院开具的400元诉讼费专用票据丢失,案号(2023)湘0581民初1225号,特此声明作废。

▲方嘉乐于2023年8月24日不慎遗失身份证件,证件号:43051200007100510,档案编号:4306103105声明作废。

▲唐述斌遗失驾驶证,证件号:430512100007100510,档案编号:4306103105声明作废。

▲湖南创鸿房地产开发有限公司遗失公章(编码4312019392536)一枚,声明作废。

广告:欢迎刊登各种分类信息,热线电话:4001109919  
本栏自由报云传媒有限公司独家协办  
全国税收筹划、个体户设立咨询:4001080366

登报通知

蔡永刚:你的事假于2023年3月31日到期,假期到期后你一直未来源单位报到上班,人力资源部多次与你联系,你都收悉,并承诺能限期回单位上班,但拖至今日都未回,已形成旷工,为严肃劳动纪律,现登报通知,限你于2023年9月1日前回单位上班,逾期不归,将按有关规定与你解除劳动合同,一切后果由你自负。

湖南新邵农村商业银行股份有限公司

2023年8月25日

●澧县杨丽亚遗失不动产权证,证号:湘2017澧县不动产权第0002679号,房屋座落于澧阳明珠居委会,声明作废。

●欧阳欣玥(母亲:莫秋妍,父亲:欧阳方)出生医学证明遗失,编号O431174463,声明作废。

●张起航(父:张志永,母:梁艳兰)遗失出生医学证明,编号:R430246352,声明作废。

●吴耀于2023年8月24日不慎遗失身份证件,身份证号:421023199710108513,声明作废。

●衡东县卫生健康局遗失公章一枚,编号43042410000010,声明作废。

●长沙福景物业管理有限公司遗失湘潭市市场监督管理局2019年10月25日核发91430300MA4PCX7Y56营业执照正副本、公章4303000071968,财务章4303000071969、合同专用章4303000071917,发票专用章43030000701970,声明作废。

●澧县张业文遗失不动产权证,证号:湘(澧县不动产权)第711001370号,房屋座落于澧南镇长湖村,声明作废。

●朱芷婧(母亲:刘洁,父亲:朱孝军)出生医学证明遗失,编号Q430702045,声明作废。