

## 创文明城市 做文明市民

市妇幼保健院：  
人人都是控烟员 新母婴室获点赞

□本报记者 王春霞 文/图

医院里人人都是控烟巡查员，连保洁员阿姨都戴着“控烟巡查员”胸牌；长假里升级打造的新母婴室里，便民设施一应俱全，婴儿奶奶称赞“真方便”……昨天上午，记者走进市妇幼保健院，感受到这里的文明之风。

## 控烟员无处不在

今年6月，我省立法明确规定，城市市区公共场所开始全面禁烟。我市早在2010年就启动了无烟医院创建工作。来到市妇幼保健院，只见医院大门口、门诊大厅门口标语写着“无烟医院禁止吸烟”字样，各种禁烟标识在病房里、楼道里、电梯里随处可见。

门诊大厅的导诊服务台后，主治医师陈兰正在值班，解答就诊患者的咨询。她的胸前除了姓名标识牌，还别着一枚黄色的“控烟巡查员”牌。该院办公室工作人员王晓燕身穿红马甲，在服务



市妇幼保健院门口标语写着“无烟医院 禁止吸烟”

台做轮值志愿者，协助患者办理就诊卡、自助缴费、打印化验单。服务台的一角摆放着失物招领箱、便民服务箱和药箱。“便民服务箱里有充电器、针线盒，还有老花镜，以备就诊患者和家属不时

之需。”门诊护士长任璐说道，她也别着“控烟巡查员”胸牌。

记者在医院转了一圈，门诊楼及病房楼都未看到有人吸烟，也没有发现烟头。来到院子西北角的生活垃圾存放处，只见垃圾

房里一排排绿色的垃圾桶干净整洁，保洁员刘改说：“这些垃圾桶我都擦得很干净呢。”她的胸前也别着“控烟巡查员”的牌子，她说：“我在院里扫地的時候，碰到谁吸烟就会劝他掐灭。”

上午11点左右，在院内巡查的该院办公室主任李文德发现一名男子在放射科楼前抽烟，当即上前制止：“我们无烟医院，是不能抽烟的。”该男子一听，忙将烟掐灭，随手将烟头扔在地上。李文德忙上前将烟头捡起。

对此，李文德说：“以前设有吸烟区，后来创建无烟医院撤掉了。控烟难度很大，有些患者家属不注意，会在院子里抽烟。我们医院明确所有医务人员都有主动劝阻吸烟的职责，现在人人都是控烟员。”

## 打造新的母婴室

市妇幼保健院原本有一间母婴室，由于面积较小未能达标。该院决定将门诊大厅西南角的收费室打造成新的母婴室。该院基

建科工作人员利用国庆长假加班加点，采用环保材料，对墙面、地板等进行整体改造，按照有关标准建成了新的母婴室。

节后投入使用的母婴室里装饰一新，沙发、椅子、可移动婴儿车、打包台、洗手池等一应俱全，还配备有温奶器、热水壶、纸尿裤、纸巾、湿巾、消毒液等，粉色的帘子隔离内外，地板上铺着淡蓝色的爬爬垫，既舒适又温馨。

上午10点多，一位年轻妈妈怀抱婴儿坐在门诊大厅的候诊椅上，解怀准备给孩子喂奶。任璐看到后上前说：“我们这儿有专门的母婴室，您可以去里边喂孩子。”年轻妈妈脸露喜色，跟着任璐来到母婴室，婴儿的奶奶闫凤琴也跟着进来了。

任璐将妈妈和婴儿让到里面的沙发上，轻轻拉上了帘子。儿媳在里面喂奶，闫凤琴坐在椅子上等候，随手拿起一个纸杯，倒了一杯温开水，慢慢喝着。她由衷地赞叹：“医院考虑得太周到了，这母婴室真方便。”

市行政审批服务中心  
多措并举助力创文  
24小时自助  
政务服务厅试运行

24小时自助政务服务厅

□记者 王辉 文/图

本报讯 市行政审批服务中心日均接待办事群众2000人次左右，为了提高办事效率，工作人员从设施配备、志愿服务等方面多措并举全方位提高服务质量，为我市创建文明城市添砖加瓦。

昨天上午，来到市行政审批服务中心门前，只见门头上方电子显示屏上滚动播放着“创文明城市、做文明市民”等标语，门前防疫岗、导岗台有多名志愿者在为市民提供服务，来办事的市民需要测量体温并且佩戴口罩。

同时，这里还设有学雷锋志愿服务岗，开展绿色通道服务，对特困人群提供上门服务。另外，这里备有轮椅、药箱、充电宝和公用电脑，供前来办事的市民免费使用。

环顾各个服务窗口，市民依次等候办事，秩序井然。大厅两

侧设有公共卫生间、无障碍卫生间及母婴室，一条醒目的黄色无障碍通道贯穿其间。

市行政审批服务中心综合窗口工作人员王彦喆说，该中心还推出豫事办政务服务APP及全市41家行政事业单位的办事指南二维码服务项目，市民可以在线上申办服务大厅所办理的众多审批业务。

此外，今年8月份，一个面积近100平方米，设有20台政务服务一体机的24小时自助政务服务厅正在试运行中。正式启用后，市民可以24小时在这里查询办理交通违章、工商证照、水气暖过户、住房公积金等70项政务服务项目。

当天上午，市民小吴在引导员张鹏的指导下，在一台政务服务一体机上查询办理交通违章业务。她高兴地说：“今天到这里办别的事理，没想到还捎带处理了交通违章。”

卫东区政务服务中心：  
真情服务暖人心 优化管理助创文

□本报记者 吕占伟 文/图

政务服务中心是一个城市文明的窗口。“创文，增强了窗口工作人员的文明服务意识，拉近了政府与群众的距离，同时也促进了办事群众文明素质的提升。创文，让我们共同成长！”昨天，卫东区政务服务中心主任魏国伟说。

## 真情服务

昨天上午，在卫东区委、区政府办公楼一楼政务服务中心大厅，44岁的段尚群身着志愿者红马甲，在门口内侧的志愿服务站值守，热情接待来访群众。

“请问新农合怎么办？”一名穿米黄色风衣、手提袋子的短发中年女士问道。段尚群为她讲解后，热情引导她到大厅内的相关窗口办理，中年女士眼中流露出赞许的目光。

“我们平均每天至少接待200名办事群众，一天下来要说不少话，经常都是嗓子嘶哑。群众满意了，我觉得再累也是值得的。”段尚群说，在工作中她会主动向来访群众问好，引导来访群众做好登记、量体温、消毒等，并提供咨询服务。

28岁的王锐在失业保险窗口上班，她记得，上月末一名中年女士前来咨询办理失业补助金业务。了解到该女士生活拮据后，她逐级向市、省两级有关部门申请开启“绿色通道”，终于赶在假期之前为其成功办理。“前几天，这位女士专门来到大厅表示感谢，说每个月960元的失业补助金打到银行卡上了。群众来办事，我们热情服务，最终换来的是尊重和信任。”王锐说。



卫东区政务服务中心志愿服务站工作人员向市民讲解相关政策

## 调整工时

昨天上午10点半，记者在该中心大厅看到，党的十九大精神、社会主义核心价值观、市民文明公约、诚信建设、“文明健康 有你有我”等内容上墙，或通过电子屏幕滚动播放；母婴室及无障碍通道正常有序开放；市民办理业务主动排队。

魏国伟说，10月9日下午1点多，家住卫东区矿工路东段的张女士带着两个孩子匆忙赶到该中心大厅，向工作人员称“孩子们下午还要上课，与上班时间冲突，早点来排队给俩孩子办社保卡”。在大厅，张女士发现各窗口服务人员都在岗位上有条不紊地处理着业务，两个孩子在5分钟之内完成了社保卡人像采集，这让张女士喜出望外。

“你们中午只休息一个小时？”“是的！”魏国伟说，为更好地服务群众和企业，该中心自本月9日起工作日上班时间调整为9时至17时，其中12时至13时

为午餐时间。

## 优化管理

资料显示，卫东区政务服务中心总面积1000余平方米，2002年建成并向社会开放，分设社保医保、商事登记、项目投资、社会事务、不动产登记五大类综合窗口，集中为辖区单位和群众提供公开、规范、快捷的服务。

魏国伟介绍说，在近期的文明城市创建攻坚行动中，该中心持续提升服务理念、方式，及时疏导办事群众有序入厅，不聚集、不扎堆；在疫情防控安全的前提下协调各窗口多渠道、多方式办理业务；完善志愿者服务站功能，为群众提供咨询导办服务；优化投诉处理机制，设立意见箱、意见簿。

“下一步，我们将继续以文明城市创建为契机，深化审批便民改革，努力让企业群众真正感受到‘一网通办’前提下‘最多跑一次’的便利。”