

# 关注民生需求 引领文明风尚

## 哈尔滨市殡葬事务管理所强服务严管理打造便民惠民和谐环境



哈市遗体捐献者纪念碑前市民在进行祭扫。

东华苑的点单式服务让逝者家属在选择上一目了然。

文明祭扫方式已成为越来越多市民的选择。

向阳山革命公墓为群众提供鲜花摆放处等服务。

### 从大民生视角强化日常管理

## 殡葬服务透明百姓满意度提升

□本报记者 韩波 马智博

一幅木质祭思卡、一缕明艳黄丝带、一束祭奠鲜花……清明时节,这样文明和谐的祭奠场景,越来越成为哈尔滨市殡葬管理部门所属殡葬服务窗口单位特定的景观。近两年间,突出贴心精准服务,引领文明风尚,哈尔滨市殡葬事务管理所倾心营造平安、便利、文明、和谐的祭扫氛围,让前来祭扫的人们领悟一花一木也关情,让持续多日的祭扫高峰保持秩序井然。而这,只是该所常态化、精细化服务管理的一个缩影。去年9月以来,哈尔滨市殡葬事务管理所启动规范殡葬服务市场优化殡葬服务专项行动,紧扣“解决民需、落实惠民、维护民利”的工作职责,在殡葬工作的各个流程,全方位拓展服务层级与方式,把做好殡葬服务管理作为保障群众权益的重要举措。同时,从大民生视角出发,强化殡葬工作的日常管理,让百姓更透明地消费,更自主地选择,多项惠民利民便民举措的启动实施,使群众满意度大幅提升。

### 点单式消费让殡葬服务更透明

日前,记者来到哈尔滨市殡葬服务中心东华苑。走进接待大厅接待科,迎面看到一块电脑显示屏,上面清晰地展示着东华苑47间守灵居的实时使用情况,每间守灵居内设备配置及收费标准一览无余。一位张姓市民正在接待人员的协助下,自行浏览并逐项选择各流程的殡葬服务。记者看到,接待人员手中还配有一台平板电脑,进入电脑的自动化服务系统,有东华苑殡葬服务各个流程的图片、视频展示和不同价位的相关服务项目一一勾选,过程便利顺畅。这位张姓市民对记者说:“没有找熟人就直接来办理丧事事宜,来之前的担心遇到价格不透明,或者人为设卡、消

费不高的难题。结果到了这里,所有选择都是明码标价,而且价位有高低,作为工薪族,感觉非常方便顺心。”

去年9月,哈尔滨市殡葬事务管理所在全系统开展了规范殡葬市场优化殡葬服务专项行动。在专项行动中,各系统工作人员深入到市内516个社区征求意见。他们以百姓诉求为导向,真诚回应民生关切,大力度推进公开与诚信的服务方式,突破性地把东华苑、西华苑的殡葬服务价格清单明白白亮给百姓。为此,前后用了近三个月时间进行软件系统开发,最终形成可以让百姓自主选择的点单式服务模式。哈尔滨市殡葬服务中心东华苑主任杨红伟告诉记者:“从逝者家属走进东华苑那一刻起,全流程引导服务,明明白白点单式消费,每一流程签字交接,让家属分外安心。由引导员负责引导家属进行遗体净身、整容、告别、礼仪出殡等全程服务,解决了治丧环节繁琐,家属不知哪个环节在哪里等候的问题。”杨红伟说,每个告别厅上也安装了电子显示屏,公开正在告别和等待告别的逝者姓名、告别时间,提醒家属和来宾按时参加告别仪式,解决了告别厅内人员拥挤,杂乱无序和随意加塞的现象。目前,从逝者进入东华苑到完成告别仪式,前后有二三十人进行各环节服务,逝者家属的业务洽谈,也严格按照遗体存放协议单上的流水号顺序,进行叫号洽谈,有效解决了熟人送灵随意加塞的问题。

哈尔滨市殡葬事务管理所所长常利平对记者说:“殡葬服务要做到耐心、细致、周到,让心怀悲痛的逝者家属,在丧事办理中感到顺利舒心。作为殡葬服务管理部门,尤其要站在党和政府为民服务的高度,顺应百姓期盼。点单式消费目的是解决家属消费不清、质疑捆绑消费的问题,达到殡葬服务公开透明、及时有效、方便群众的效果。”

### 体现民生关怀让逝者有尊严离开

不断创新和细化便民惠民举措,是哈尔滨市殡葬管理部门几年来的工作重点,他们以“致力公益、帮困于民”为主题,让困难群众体会到党和政府的民生关怀,真正做到了让每一位逝者有尊严地离开。去年以来,他们持续推行千元以下办丧事、市区重点救助对象基本殡葬服务零收费等八项便民新举措。简化办理低保户减免殡葬收费审批及补办《骨灰寄存证》手续,推行社区殡葬服务“绿色通道”为社区困难群众服务。据杨红伟介绍,为了让困难群众少跑冤枉路,东华苑工作人员会在一张纸上逐一为困难群众写清享受优惠政策需要携带的相关证件;对于骨灰证丢失的低保户,简化了办事流程;对于真正困难而没有低保证的社区群众,他们甚至集体募捐,帮助解决丧葬费用并给家属相应的经济援助。

与此同时,惠民力度也不断加大。哈尔滨市殡葬事务管理所所长常利平对记者说,近年来,哈尔滨市殡葬部门持续推行惠民服务,把对城市低保对象、重点优抚对象、“三无”人员等困难群体优惠政策全部落到了实处。仅2016年,就救助困难群众1206人,免收丧葬费用105.4万元。全年共有533人享受到千元以下办丧事的惠民服务。

他们还从体现民生关怀的角度倡导社会新风尚,积极落实骨灰海葬补贴政策。今年4月,我省首次实施骨灰海葬补贴政策,省民政厅委托哈尔滨市殡葬事务管理所负责组织实施省内骨灰海葬工作,并负责为每户发放海葬补贴。目前已有104户省内居民得到了海葬补贴共计10.4万元。

在完善殡葬礼仪服务过程中,对逝者加倍尊重的个性化服务,也体现在服务的每一环节。杨红伟对记者说:“逝者进入东华苑,工作人员每一次面对,都要向逝者遗体鞠躬致哀,这已是最常规的工作程序。”

### 强化科学管理让服务环境更优化

日前,记者在向阳山革命公墓了解到,这里一万三千余件骨灰存放实现每日擦拭一遍已成常态。强化科学管理、优化服务环境也在哈尔滨市殡葬管理系统蔚然成风。为了给广大群众创造良好的治丧环境,近年来累计投入资金近亿元,进行设备设施改造和环境建设。新增设守灵居39个,升级改造火化炉26台,购置灵车及业务用车48台。对道路破损、房屋漏雨、墙体脱落、管线老化等进行了维修改造。他们还针对四个墓地实行了花园式改造,墓区步道板、排水沟、挡土墙、台阶均进行维修加固,特别对皇山公墓全面实施了美化绿化,新修了龙架,设置了龙柱和24孝等景观,金山等三个公墓也发生了翻天覆地的变化,环境、绿化、基础设施都得到大幅度提升,改变了过去脏乱差的状态。

同时,他们还成立了安全生产领导小组,组建了安全办,基层单位建立了组织机构并配备了安全员。殡葬管理所班子采取与其他各项工作统一规划、统一部署、同时检查、同步推进的做法;所党委与基层单位、基层单位与科室班组、外来施工单位签订了安全生产责任书,签订了安全生产承诺书。2016年共组织安全教育培训6次,开展了12次安全生产大检查,2次大整顿活动。系统内实行了“谁主管、谁负责”,“谁检查、谁签字、谁负责”的安全责任制,建立了安全隐患编号登记、限期整改、专人负责、复查销号制度,全年未发生安全生产责任事故。

2017年,哈尔滨市殡葬管理部门将以“强服务、严管理、树品牌、稳增长、保安全”为工作主线,进一步真抓实干、开拓创新,站在服务保障民生的高度,竭力为群众提供优质服务。坚持阳光殡葬和透明服务,完善服务链条,提高服务质量,结合实际推出新的便民举措,逐步扩大殡葬惠民覆盖面,让广大群众感受到党和政府的温暖。

### 公墓管理向设施改善和有序服务发力

## 用心守护英灵长眠

□本报记者 韩波 马智博

又是一年清明到,缅怀先烈祭英魂。在哈尔滨向阳山革命公墓、皇山公墓长眠着这样一群人,他们或是老红军、老八路、抗联老战士、革命烈士、英雄人物,或是在普通工作岗位为城市做出过突出贡献的楷模、标兵。每年清明节,前来扫墓、举行祭祀、缅怀活动的市民、团体络绎不绝,他们在庄严肃穆的公墓内感受着、缅怀着前辈们不朽的功绩和高尚的品德。

采访中记者了解到,近年来,向阳山革命公墓、皇山公墓以优质服务为目标,从硬件设施和软件服务方面着手发力,倾力打造优质服务品牌,在营造良好祭扫环境的同时,用心守护英灵长眠。

近日,记者首先来到哈尔滨市向阳山革命公墓。青松翠柏间,以红赭石色为主基调的安息堂庄严、肃穆,这里便是1.3万名先辈骨灰的安放处。青灯、香烛、鲜花……安息堂内装点得清雅,工作人员正在对骨灰盒进行擦拭。“为了表达对逝

者的尊重,工作人员对骨灰盒的擦拭每天都会进行一次。”向阳山革命公墓管理中心主任刘新明说。记者看到,骨灰格位上,逝者的照片不再仅是黑白照片,生前的生活照、工作照、旅游照等彩色照片也变得常见。“这是我们在日常管理上的一种创新,我们希望家属能将逝者生前最快乐的一面呈现出来,不仅是对逝者的一种缅怀,也让前来祭祀的市民能更直观的了解逝者的生前事。”刘新明说,这个建议提出后,得到了许多逝者家属的认可。

安息堂走廊内,还悬挂出许多革命先辈的事迹展板。“多年来,革命公墓十分注重革命传统教育工作,深入挖掘、整理革命先辈、英雄劳模等典型人物生平事迹,以珍贵的照片、详实的历史资料,生动的文字描述,灵活的宣传讲解,在安息堂内建立了这处革命公墓传统宣传廊,以此歌颂革命先辈崇高品质,传承优良传统。”刘新明说。

不仅是硬件上的打造,在服务上,向阳山革

命公墓更是不断创新,“对于逝者家属,我们更注重心灵上的慰藉,平日我们会对工作人员在心理疏导方面加强培训,通过语言、行为等方式对逝者家属进行心理疏导。”刘新明说。

在向阳山革命公墓内,以白色为主基调的哈市遗体捐献者纪念碑十分醒目,闫阿红、朱占华等上百位捐献者的名字被镌刻在纪念碑上,“纪念碑是2016年落成的,为捐献者家属及社会爱心人士搭建了一个寄托哀思、缅怀瞻仰的平台。它是城市对这些捐献者最大的纪念,也是一处具有特别意义的精神地标。”刘新明说。

在皇山公墓内记者看到,为了缅怀在普通工作岗位上为城市做出过突出贡献的楷模、标兵,墓区以不同职业划分为功勋园、烛光园、艺苑园、群英园、名人园五大园区,并设专业人员对园区环境进行定时清扫。“随着皇山公墓不断发展建设,已初步形成园林化、艺术化、人文化为一体的园林式公墓,极大提升了公墓殡葬文化的内涵。”皇山公墓主任李赞说。

## 文明祭扫让清明节更“清”“明”

□本报记者 韩波 马智博

或送上一束鲜嫩的菊花,或系上一条黄色的丝带,或点上一首抒情的歌曲,或挂上一块缅怀的祈福牌……随着清明节的临近,哈市各家殡仪馆、公墓也迎来了祭扫高峰,记者在走访时发现,焚烧纸钱、燃放鞭炮等传统祭祀方式,正逐渐被鲜花祭扫、音乐祭悼等文明的祭祀方式取代。这些低碳环保的绿色祭祀之风,让传统的清明节逐渐回归“清静”与“文明”。

在向阳山革命公墓记者看到,“一曲、一卡、一花、一丝带”的文明祭祀板前,不时有前来祭祀的市民驻足,或写上一张卡片、或系上一条黄丝带寄托哀思。在安息堂内,更是设置了鲜花台方便前来祭祀人群摆放鲜花。“为引导广大市民自觉摒弃不文明的祭扫方式,宣传文明、节俭绿色的祭扫方式,向阳山革命公墓在清明期间开展了‘清明树新风’文明祭扫活动,通过音乐祭悼、天堂信箱、鲜花祭悼、黄丝带寄哀思等方式,换下祭扫市民手中的烧纸。”向阳山革命公墓管理中心主任刘新明告诉记者,今年,革命公墓还继续广泛宣传时错峰祭扫、网上祭祀、社区祭悼、集体公祭、微怀念微祭悼等现代纪念追思活动,“我们希望以文明、环保的方式抒发对已故亲人的思念,逐步使文明低碳祭扫理念成为社会自觉行为。”刘新明说。

记者在皇山公墓看到,100多个风铃被悬挂在墓区主干道树上,风铃下,一个个木制祈福牌随风飘荡,成为一道别样的风景。“看着风铃转动,听着风铃回响,就好像在倾诉着我们对家人的思念。祈福牌上也写下了我对亲人的思念……”市民王先生说。记者在现场看到,树下墓碑旁,不少市民在给逝去亲



皇山公墓内的五大园区之一。

人献完花后,还特意将墓区免费赠送的黄丝带带到墓碑上。“我们努力把公墓打造成公园式的文化教育基地,希望能够多一些色彩和温情,多一些人文精神,更多的是留下对亲人的美好记忆。”皇山公墓主任李赞如此解释风铃和祈福牌祭祀的深意。

采访中记者了解到,今年哈市殡仪馆、天河园殡仪馆等祭扫人员集中场所,同样推出了鲜花、音乐、卡片、黄丝带等多种文明祭祀方式。哈市殡葬事务管理所的“哈尔滨殡葬”微信公众号,还开设了“微祭奠”专栏,点击手机屏幕便可以选择献花、鞠躬、点烛、黄丝带等方式进行网上祭扫。与此同时,哈市各个社区、街道办事处也纷纷开展网络祭祀、清明诗会等方式倡导文明祭祀。“既然倡导人们移风易俗摒弃传统方式,那么就必须要给人们提供新选项,通过近年来的推广我们发现,鲜花、音乐、丝带、网络等祭扫方式已成为越来越多市民的祭祀选择,移风易俗取得实质成效。”哈市殡葬事务管理所所长常利平说。

图一:皇山公墓新近推出的祈福牌受到祭扫市民的青睐。

图二:随着倡导力度的不断加大,越来越多的市民选择文明祭扫。

## 「殡葬专项整治」直击「痛点」回应社会关切 打造风清气正优质环境

本报讯(记者韩波 马智博)去年9月,按照国家民政部及我省要求,哈尔滨市殡葬事务管理所制定了《殡葬管理服务专项整治活动方案》,以回应群众关切、维护群众利益、改进工作作风、提升服务水平为出发点,从管理、服务、行风、收费四个方面,开展了自上而下的认真自查与问题查摆,共列出25个自查问题清单,归纳梳理出四个方面16个具体问题清单,并明确各岗位职责,进行了精准到位的整改落实。如今,一个风清气正的殡葬行业形象,正在被更多百姓所认可。

据了解,专项整治活动启动之初,哈尔滨市殡葬事务管理所成立专项整治活动领导小组,严肃认真直击“痛点”,他们列出“是否存在权钱交易侵吞公款”、“是否存在与社会中介组织利益勾结”、“是否存在暗箱操作”、“是否存在诱导、误导消费”、“是否存在巧立名目、捆绑强制消费、擅自提高收费标准”等25个自查问题清单,在所属516个窗口单位进行“对号入座”式自查,要求查摆存在的具体问题和漏洞,共集中梳理归纳16个具体问题清单。同时,为切实解决群众反映强烈的突出问题,有效提升为民服务能力,他们拓宽问题征集渠道,广泛征求群众意见,在各窗口单位公开征求意见专线电话,发放征求意见表,面对面征求治丧群众在服务、管理、行风方面的意见和建议;他们走进社区,组成由基层单位、所机关干部参加的20个小组,深入到市内516个社区征求意见,并现场回答社区干部、群众提出的具体问题,发放回收征求意见表1300份,收集到反映服务、管理等各方面的问题30余条,实实在在获得了社区干部和群众的好评。

针对群众反映的意见要求,哈尔滨市殡葬事务管理所领导班子归纳梳理出16个具体问题清单,并制定了切合实际的整改方案和具体措施。他们在基层单位利用场馆内广播反复播放,对外公开,力争使群众真正了解和感受到殡葬管理部门的创新举措。记者在东华苑了解到,以往,这里曾出现过接待员以没有低档房间为由,向家属推荐高档房间、消费项目,诱导家属消费的情况。对此,东华苑严厉整改,将整个服务流程中的所有服务收费项目在收费大厅进行价格公示,将房间入住情况通过显示屏向家属公示,让家属对房间情况一目了然,从而杜绝了此类事情发生。

据悉,整改期间,《哈尔滨市殡葬事务管理所责任和权力清单》也同时出台,全系统22个行政工作岗位的职责、权力都有了明确规范;干部职工的岗位责任、工作标准、岗位要求、工作考评、奖惩办法准确明晰,每名干部职工知道了自己干什么、怎么干、干到什么标准,干不好要受到怎样的处罚;《业务工作风险隐患防控管理流程》同时制定出台,归纳出14个服务环节,29个可能发生的风险点,落实安全工作谁检查谁负责,谁签字谁负责的责任制,努力为群众营造安全有序的殡葬环境。

为强化常态化精准管理,哈尔滨市殡葬事务管理所还制定了《殡葬所精细化管理实施细则》,按照网格化管理的要求修订了22项规章制度,强化了136个工作节点,打造了完整、规范、有序的工作链条,常态化服务环环相扣,无缝对接,让百姓享受到更便利的丧事服务。

营造殡仪场馆良好秩序,殡葬职工还统一着装、挂牌服务、注重文明用语。百姓进入殡仪场馆,迎面而来的是精神饱满、讲礼貌、懂规矩、有素质的工作人员,感受到的是窗明几净、规范有序、一尘不染的服务环境。据介绍,2016年哈市殡葬部门服务群众400余人次,实现了零差错、零曝光、零事故,真正树立起规范化、标准化、人性化、透明化的行业新形象。

本版照片均由本报记者 苏强摄