

洛浦街政务服务中心：用心用情解民忧 纾困解难暖民心

8月1日，洛浦街政务服务中心收到一封表扬信。市民王女士到洛浦街政务服务中心办理老年人优待证业务，但没带纸质版照片，只有电子照片。窗口工作人员了解到情况后，指引市民通过“粤省事”小程序网上办理申领老年人优待证业务。王女士在网上操作办理后，想通过邮寄方式将老年人优待证邮寄到家，但在选择邮寄时，王女士的手机收不到验证码。窗口工作人员把这个情况反映到相关技术单位，技术人员建议窗口工作人员尝试通过线下操作，改用王女士家属的手机号码，看是否能收到验证码。后来，王女士开心地告诉工作人员其女儿的手机收到了验证码，顺利办理了邮寄方式。

表扬信

洛浦街政务服务中心的领导：

你们好，我叫王女士，今天在洛浦街政务服务中心办理老年优待卡的过程中，中心民政窗口的工作人员从开始的咨询、办理都提供了热情、优质的服务，并给予我专人一对一的指引和协助，让我在最短的时间内办好了老人优待卡。为此我致信向你们表示感谢！因为你们的领导有方，才有了今天这样一支训练有素的队伍。

最后，谨向各位领导致以崇高的敬意和真挚的祝福！祝你们平安幸福、顺心如意！致敬敬礼。

感谢工作人员

2022.8.1

洛浦街政务服务中心工作人员在为市民办理老年人优待证业务的过程中，热情地给予市民一对一的指引和协助，得到市民的肯定和高度赞扬。接下来，洛浦街政务服务中心将继续为市民提供热情优质的服务。

2022年8月2日，番禺区洛浦街政务服务中心再获表扬信一封。办事群众对窗口工作人员“宁可自己麻烦百次，不让群众为难一次”的贴心服务表示感谢。

经询问得知，赠送表扬信的群众姓邓，是一位六十岁的老人，此次前来中心窗口办理老人优待卡补卡业务。邓先生表示因自己不慎丢失老年人优待卡，担心被他人拾取并使用为自己带来财产的损失和个人信息的外泄。中心窗口工作人员了解情况后，第一时间为其安排“绿色办事通道”，并细心安抚道：“您别着急，我们先为您办理老年人优待卡挂失业务，这样您就不用担心被其他人拾取后使用，挂失后再帮您补办一张新的老年人优待卡，也不会耽误您出行。”在工作人员的帮助下，从办理挂失到补卡只用了15分钟即全部办结。邓先生十分感动，现场要求工作人员为其提供纸笔，写下一封表扬信来表达自己的感激之情。千好万好不如群众说好，尽管表扬信只有寥寥数语，但是字里行间无不透露着群众对中心窗口工作人员服务的肯定。

洛浦街政务服务中心将以这封表扬信作为激励，在今后的工作中继续提升服务效能，以群众

需求为出发点，积极推行“主动办、一次办、绿色办”等特色服务，深入践行优化服务环境，创新服务形式等，真正用心用情解民忧、纾困解难暖民心。

来源：番禺融媒

文字：吴红颖通讯员：胡嘉欣图片：吴红颖 胡嘉欣