

# 淮南市潘集区民政局文件

潘民〔2020〕39号

---

## 潘集区关于加强婚姻登记机关行风建设 行动的实施方案

为贯彻落实党中央、国务院有关决策部署，深入推进婚姻登记机关行风建设，提高婚姻登记服务水平，着力解决婚姻登记领域群众反映强烈的突出问题，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，根据市民政局通知精神，制定本方案：

### 一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，切实落实党中央、国务院深化“放管服”改革决策部署，按照“正行风、树新风”总体要求，进一步改进婚姻登记机关的工作作风、提高服务质量，为广大人民群众提供更加优质、便捷、高效、温馨的服务。

### （二）基本原则

#### 1、提高政治站位。深刻领会加强婚姻登记机关行风建

设的重要性和必要性，把加强行风建设作为践行以人民为中心发展想、深化“放管服”改革的重要举措，持续推进。

**2、坚持问题导向。**针对存在的服务意识不强、服务效能不高、内部管理不规范、乱收费或变相收费等问题，认真摸底排查，立行立改。

**3、坚持便民高效。**进一步优化服务流程，完善服务内容，创新服务手段，强化便民意识，最大限度方便群众办事。

**4、坚持标本兼治。**既要着力解决当前的突出问题，又要注重从源头上找原因、建制度、堵漏洞，切实做到问题出现在哪里、制度就完善到哪里，不断提升制度建设的覆盖面。

**（三）工作目标。**通过不断加强行风建设，婚姻登记机关的宗旨意识有新的增强、工作作风有新的改进、服务质量有新的提高，群众满意度不断提升，行风建设的长效机制不断健全。

## **二、主要任务**

**（一）深入开展行风教育。**持续在婚姻登记机关开展宗旨意识、责任意识、服务意识和法治意识教育，切实把“民政为民、民政爱民”理念贯穿到各项具体工作中，努力打造责任担当、素质过硬、作风优良、清正廉洁的婚姻登记工作队伍。按照找差距、补短板、强弱项、提质量、防风险的要求，着力解决服务不主动、不细致、不规范等问题，切实改进群众观念淡薄、敷衍塞责、态度生硬等不良作风。积极发掘宣传婚姻登记机关的先进人物和先进事迹，发挥先进典型的示范带动作用，同时以典型案例开展警示教育，做到警钟长鸣。

**（二）全面推进依法行政。**按照《中华人民共和国婚姻法》、《婚姻登记条例》、《婚姻登记工作规范》等法律法规政策规定，编制婚姻登记办事指南，列明受理条件、证件材料要求、办理流程、咨询和监督投诉方式等内容，并利用多种渠道向社会公开。婚姻登记机关不得增加和变更婚姻登记条件。严格按照工作流程和工作要求开展婚姻登记工作，认真核对当事人证件材料是否真实齐备、是否符合法定要求，依法办理婚姻登记。按照“放管服”要求，建立健全婚姻登记首问责任制、一次性告知制、岗位责任制。

**（三）全力打造优质服务窗口。**加强婚姻登记机关规范化建设，按照《安徽省婚姻登记工作规范》要求，打造独立的婚姻登记服务场所，科学设置候登大厅、结婚登记区、离婚登记室、颁证厅、婚姻家庭辅导室、档案室等功能服务区。完善基础设施设备，合理配置叫号机、自助办理设备等便捷化设施，为群众提供良好办事环境。强化窗口制度建设，认真落实窗口服务规范、工作纪律、文明用语、服务禁语。要通过设置公众意见箱、开通热线电话等形式，畅通沟通渠道，接受群众和社会监督。推行场景监控，畅通咨询、投诉举报渠道，提高窗口服务满意度。加快部门间信息共享，积极配合上级主管部门完成婚姻登记信息系统升级，及时增加必要的智能设备,提高婚姻登记的便捷化和准确性。推进建立婚姻登记服务评价制度，强化评价结果运用。

**（四）严禁乱收费或变相收费。**严格执行《民政部办公厅关于做好停征婚姻和收养登记费有关工作的通知》(民办函

〔2017〕92号)有关规定，严禁收取婚姻登记费和婚姻证书工本费，严禁乱收费或者变相收费，严禁设置任何收费服务项目，严禁收取材料复印费或者搭售商品。配合卫健部门开展有效婚检，严禁强制婚检，不将婚检作为结婚登记的必要条件。婚姻登记场所内不引入婚纱摄影、婚庆服务、打字复印、收费拍照等任何形式的经营服务机构，确保当事人办理婚姻登记无须穿越经营服务区域。严禁婚姻登记机关与经营服务机构存在人员混用、场地交叉、搭车收费、相同着装等情形。婚姻登记机关免费提供结婚登记颁证和婚姻家庭辅导服务，不以提供代写离婚协议书、颁证拍照摄像等形式变相收费。

### 三、方式方法

结合深化“三个以案”警示教育，准确把握行风建设精神实质和工作要求，重点围绕宗旨意识强不强、工作作风实不实、服务态度优不优、回应社会关切及不及时等方面，查摆问题，找准差距，深刻反思剖析原因，扎实推进问题整改，切实改进工作作风。

**（一）坚持问题导向开展自查自纠。**对标开展自查自纠，深入查找在服务群众方面存在的突出问题，列出问题清单，分析产生原因。对查摆出来的问题，要分门别类，梳理归纳，对能够短期内解决的问题，要迅速整改见效；对重复发生的问题，要刨根问底，堵塞制度漏洞；对需要长期整改的，要建立和完善常态化长效化机制。特别是要聚焦解决存在的突出问题和群众反映强烈的热点难点问题，逐一建立台账，逐

一研究整改措施，逐一明确责任人、整改时限和整改要求，确保解决一件、销号一件，一项一项抓好落实。

**（二）完善举报投诉制度。**畅通投诉举报渠道，充分利用举报热线、政务公开平台、市长热线等方式，主动接受群众监督。

**（三）建立健全长效机制。**把婚姻登记机关行风建设纳入干部职工奖惩评价体系。不断完善作风建设的制度和标准。强化内部管理，把事后查处变为事前监督，堵塞不正之风的漏洞。

**（四）注重舆论宣传引导。**加强典型案例宣传，加大优质服务窗口和先进个人宣传力度，用好正反两方面案例，发挥先进典型引领作用和负面典型警示教育作用。加强婚姻文化建设，倡导文明婚俗。拓展互动平台，及时解答群众提问，宣传婚姻登记有关法规政策。完善舆情监控、研判机制，迅速反应、及时报告、稳妥处置，掌握主动权。

#### **四、工作安排**

##### **（一）前期准备和部署安排阶段（5月中旬至5月下旬）**

- 1、建立健全行风建设工作机制，责任落实到人。
- 2、研究制定加强行风建设工作实施方案，制定责任清单和考核细则，明确工作责任，细化任务要求，做到指标明确、任务明确、责任清晰。
- 3、利用网站、政务公开等平台，逐级向社会公布投诉举报电话，并指定专人对群众反映问题进行梳理汇总。

##### **（二）推动落实阶段（6月上旬至11月下旬）**

1、建立工作台账和整改清单。研究整改措施，明确责任人、整改时限和整改要求，及时向市民政局社会事务处汇报。

2、完成问题整改，建立健全长效机制。形成书面报告上报市民政局社会事务处。

3、完成婚姻登记系统升级后新增智能设备（证件打印机、身份证读卡器、人证识别设备、指纹识别设备、文拍仪、扫码墩）的安装和调试。

附件：1、潘集区婚姻登记机关行风建设行动领导小组



附件1:

## 潘集区婚姻登记机关行风建设行动 领导小组人员名单

|      |     |               |
|------|-----|---------------|
| 组 长： | 潘冠军 | 区民政局局长        |
| 副组长： | 王 娇 | 区民政局副局长       |
| 组 员： | 童 梅 | 驻局纪检组成员       |
|      | 王克华 | 区民政局婚姻登记处主任   |
|      | 陶多帅 | 区民政局办公室主任     |
|      | 吴龙龙 | 区民政局婚姻登记处工作人员 |

行风建设行动领导小组下设办公室，办公室主任由王克华同志兼任，具体负责行风建设相关工作。