

惠民、便民、利民 无锡市殡仪馆服务方向不动摇

去年,无锡市殡仪馆的遗体火化量超1.4万具,为了让社会公信度、满意度、群众的认同感得到进一步提升,无锡市殡仪馆积极顺应现代殡仪管理新要求,坚持惠民、便民、利民服务方向不动摇,实现殡仪服务转型新发展。

匡笠/文 殡仪馆供图

建立惠民通道

无锡市殡仪馆率先在全省建立殡仪服务信息比对系统,对符合惠民殡葬政策的“九类对象”以及不享受一次性丧葬补贴的市区居民,去世后殡仪馆可直接凭逝者身份证号输入比对系统,系统会自动进行相关信息比对,无需服务对象提供其他证件、资料等。这不仅确保了惠民政策的有效落实,还大大提高了惠民服务效率。为实行一站式服务,市殡仪馆在服务大厅专门设立了惠民服务窗口,有专门人员负责政策解读和手续办理,对所有逝者可享受惠民政策进行逐一查询,不留死角,不走过场。6项基本服务项目100%保障到位,该减免的基本费用100%减免到位。

无锡市殡仪馆还建立了一支殡仪便民服务队,并开通“96444”服务平台,服务对象只需拨打服务平台号,殡仪馆便可根据服务对象要求一小时内开展便民服务。在无锡第三人民医院、无锡市中医院设立了殡仪馆驻院便民服务站,殡仪馆专业技术人员会在第一时间内为服务对象提供便捷的殡仪服务。开设殡仪馆殡仪服务微信公众号,服务对象只需通过手机微信扫描,便可随时随地了解服务信息,实现白事“码”上办。殡仪馆针对殡仪服务早高峰特点,建立了便民服务信息互动平台,通过6个信息显示屏,实时滚动显示礼厅安排、遗体火化信息动态,为服务对象

全过程了解服务情况提供便利。

为了更好地服务市民,殡仪馆向社会公开殡仪服务九项承诺,做到不捆绑消费、不强推强收、不虚高价格、不违规服务的同时,根据情况自觉完善“五减免”措施。即:免费帮助服务对象搭设祭奠灵堂;免收接运存放遗体接运费;普遍减免一天存放遗体存放费;免费帮助在市殡仪馆购买骨灰盒或火化棺的服务对象市区返程,并依据服务对象要求,将骨灰盒或火化棺免费送达指定地点;遗体存放在市殡仪馆的,免收遗体下柩服务费。骨灰盒、火化棺等大宗殡葬用品通过政府招标,价格确保低于市场同质同类产品15%—30%。

服务公开透明

对一些市场化的丧葬用品,殡仪馆还采取质优价廉甚至免费的服务方式,对12种商品和项目实行平价销售或免费服务。市殡葬行业协会出台试行《无锡市区殡仪代理单位服务建设标准》,对社会殡仪服务机构开展的,容易引发价格虚高、群众不放心消费的价格虚高、群众不放心消费的价格虚高、群众不放心消费的价格虚高,有效减轻服务对象的负担,这一做法在全省尚属首创。

殡仪服务是在特定情况下开展的特殊服务,具有信息不对称性、不可重塑性等特质,因此,服务项目必须全公开,为此无锡

市殡仪馆做到“三公开”“三公示”。即:基本服务项目公开、非基本服务项目公开、协商面议项目公开。并在业务服务场所上墙公示、广场公共场所荧屏公示。本着“服务求优、项目合需、只减不增”的原则,对殡仪服务项目不断进行完善优化,先后取消5个容易引发治丧群众异议的服务项目,在8个项目上扩大治丧群众的自主选择度。对社会殡仪服务单位28项外延服务项目进行引领规范,所有服务项目都经过市价格部门审批或备案。

同时,殡仪馆在公开服务项

目的同时,逐一对应公开服务收费标准,在服务中具体做到“四个全”。即:服务收费全透明、服务收费全自愿、服务收费全比对、服务收费全验签。对遗体整容、遗体外运、租用特大告别礼厅或其他特殊需求的服务收费,征得治丧群众的意见,在自愿的基础上面议协商,合理收费,签订协议。为真正做到透明,还主动接受社会监督,从2013年开始,所有服务项目收费标准先后在“无锡市殡仪馆网”等媒体平台全方位公开,做到服务项目早知道、服务收费全明了。



无锡市殡仪馆内部

提高公信度

去年以来,无锡市殡仪馆积极发挥民政部“余廷技能大师工作室”防腐整容的技术优势,高标准、高质量为逝者提供遗体防腐整容服务。根据民政部《遗体防腐师国家标准》《遗体整容师国家标准》等,借鉴国内经验做法,结合无锡实际,对遗体各类防腐整容情况进行技术研判和细节规范,制定了《遗体防腐整容服务标准》无锡版本。该标准的使用,在实际操作中得到了治丧群众的一致认可,实现了遗体防腐整容有选择、有协议、无异议、无纠纷。

从2012年开始,无锡市殡

仪馆在全省首次采用政府平台、委托第三方公开招标的形式,先后对骨灰盒、火化棺、鲜花等主要大宗殡葬服务用品供应商定点项目进行公开招标。经过公证处公证人员的全程监督和公证,以及专家组的评审,赢得社会的良好反响。去年,殡仪馆又借鉴以往招标经验,对牌位、花圈、供果、骨灰袋、消毒单等9小类配套用品进行了政府平台的公开招标,馆内一线主要丧葬用品招标率达到100%,既降低了服务成本、消费成本,又极大地提高了殡仪馆在群众中的公信度。



无锡市殡仪馆外景