



找记者 上壹点
读者热线>>>
0531-85193700
13869196706

敞开大门听民意，政务服务再升级

济宁市为民服务中心专设“找茬窗口”

文/图 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 褚思雨 通讯员 仲乾



工作干得怎么样？欢迎市民来“找茬”。17日，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到济宁市为民服务中心。一楼发证中心服务台上的“欢迎来找茬”瞬间吸引了记者的眼球。为进一步提升服务水平，济宁市为民服务中心设置了“找茬窗口”，广泛征集市民对政务服务工作的意见建议。它虽然不会说话、不会移动，却搭建起了政府与百姓之间的“无声桥”。



“找茬窗口”设在为民服务中心一楼大厅。

欢迎市民来“找茬” 意见反馈渠道再拓宽

政务服务流程顺不顺，效率高不高，服务好不好，前来办事的市民最有发言权。今年9月份，济宁市为民服务中心开设“找茬窗口”，主要针对政务服务、业务投诉协调处理等工作，接受市民和企业的“找茬”投诉，提供服务咨询，业务引导，跟踪反馈服务。欢迎大家来“找茬”，希望大家常“找茬”成了这里别具特色的风景线。

“随着来华务工人员的增多，涉及外国人工作年龄限制、人才学历要求等审批事项也日益增多，‘找茬窗口’设立后，受理的第一件事就是一位来华务工人员请求帮助办理相关手续。”济宁市行政审批服务局督

查指导科工作人员朱珊珊说。市行政审批服务局社会事务三科在遵照上级相关规定的同时，按照“鼓励高端、简政便民”原则，在对外国人来华工作许可有关业务实行了9项审批服务便利化措施，为外国人来济宁工作提供便利。

上月，来自枣庄市中级人民法院的刘先生“吐槽找茬”记录单上记下自己的意见。他表示，自己是来办理船舶解封手续的，因为取号靠后，建议中心设置司法专用通道。“我们接到投诉后，就协调科室负责人对其接待，并调查了窗口办理业务市民较多，等候时间较长的问题。”朱珊珊说。市行政审批服务局具体承接并开展9大项港航海事类许可事项的审批服务工作，服务占全省总数的三分之二登记船舶和注册船员。“12月份，微山县辖区内多

人参加内河船员培训，所以初次申请服务簿和有关船员适任证书人员比较集中。”

因为内河船舶船员适任证书核发为市级实施的行政许可事项，办事船员原本需持有效身份证件原件到济宁市为民服务中心社会事务二科综合窗口进行指纹采集。为避免众多船员两地往返奔波200余公里，12月4日，市行政审批服务局社会事务二科工作人员携带办公设备前往微山县港航服务中心，将工作窗口前移，为10余家航运企业的200多名船员提供“一站式”指纹信息采集服务，方便船员参加后续适任资格考试。

市民成了“监督员” 工作人员责任心更强

济宁市为民服务中心是政

府部门单位与老百姓打交道最直接的“窗口”、“柜台”。“找茬窗口”设在发证中心旁边，这也为了办事市民和企业着想。有些市民会有顾虑，担心投诉了会不会办不成，找茬了会不会更麻烦。”朱珊珊说，为解决市民的后顾之忧，“找茬窗口”设在发证中心旁边，可以让市民在办完事，领证时对所在中心办事过程中所遭遇的不热情积极、不顺利不便利，服务不到位等问题一并倾诉，有效解决了办事市民“有话无处说，有理没处讲”的问题。

济宁市为民服务中心值守“找茬窗口”的都是市审批服务局机关科室及窗口负责人，局领导实行带班工作制度，建立了“县级干部带班、全体干部靠前”的一线服务值班制度，保证每个服务日都有领导现场协调解决服务市民的“最后一公里”问题。在市为服务中心，通过“找茬”，解决了市民关于排队等候时间长、窗口人员服务态度、区域布局设置、办事流程手续等方面的问题。对于市民的“找茬”，事事都有结果，件件都有回复。

有了“找茬窗口”，相当于为办事市民和企业设在为民服务中心内设置了一个监督岗位。“流程顺不顺，效率高不高，服务好不好，手续繁不繁”，市民都可以到“找茬窗口”吐槽投诉。“找茬窗口”的设立，不仅为市民搭建了反映问题的平台、表达诉求的通道，也为进驻窗口部门单位提供了掌握民意、发现问题、改进工作的渠道。

“压力更大了，设置这个‘找茬’窗口后，我自己会进行自我加压，不能让市民挑出毛病。”济宁市为民服务中心“找茬窗口”

工作人员说。

专设“兜底窗口” 服务有温度与力度

针对不同实际情况，济宁市为民服务中心还制定了个性化措施，先后推出帮办代办、预约办理、延时办理、免费复印邮寄等服务，并设置了“兜底窗口”，为市民提供更贴心的服务。

“‘兜底窗口’主要负责承接市民、企业碰到急事难事时，一次办不了的事，由一个窗口兜底包干到底。”朱珊珊表示。兜底窗口的设置，除了解决单一部门办件问题，也是要让市民办理复杂事项由“跑多个部门”转变为“只跑一个牵头部门”，综合性地处理好问题，能办的全程代办，不能办的要详细解释清楚，还要挂号跟踪。

与此同时，市为民服务中心在办事大厅全面推行“窗口无否决权”服务机制。“简单来说，就是窗口工作人员在受理任何询问申请时向办事市民只说‘YES’不说‘NO’，只说‘在哪办、怎么办’，不能说‘办不了、不能办’。”朱珊珊说。对于不符合申请条件的，一次性告知申请人具体的办理方法和路径；对于非本窗口工作范畴的，要为申请人提供正确的引导服务。

济宁市行政审批服务局相关负责人表示，今后全局将继续正视办事市民反映的问题和困难，真心实意地对待市民找出的每一个“茬”，切切实实帮助市民处理好每一个“茬”，不让市民失望，努力让“找茬窗口”保持旺盛的生命力，让市民体会到政务服务的温暖，看见政务服务的新形象。

说“YES”不请示，说“NO”要报告

不能说这事不能办，
要对群众和企业说明怎么才能办；
不能说这事不归我们管，
要首问负责帮着办；
不能责备抱怨群众和企业申报的材料证明不全，
要为不知道怎么办群众和企业当好代办员。

济宁市行政审批服务局

济宁市为民服务中心办事大厅全面推行“窗口否决制”。