



局长值班,“吐槽找茬”窗口动真格

寿光设立该窗口近一年,件件有落实、事事有回音

本报潍坊9月23日讯(记者 蔚晓贤) 近日,寿光市政务服务中心大厅里的“吐槽找茬”窗口受到很多市民的关注。设置这样的窗口,到底是流于形式,还是能真正为老百姓解决问题?带着这个疑问,9月23日上午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到寿光市政务服务中心进行探访,采访中记者发现,“吐槽找茬”窗口还真是动真格的。

9月23日上午,记者来到寿光市政务服务中心,刚进南门大厅,一眼就看到大厅A区8号窗口上方的电子屏上显示着“吐槽找茬兜底窗口”几个醒目的大字。窗口下有一名工作人员,记者询问得知,他并不是普通的工作人员,而是当天的值班领导刘大庆。刘大庆告诉记者,他是寿光市行政审批服务局党组成员、副局长,当天轮到他值班,值班时间和正常工作时间一样,这一整天,他会一直在这里,值班期间他的任务就是受理办事群众的“吐槽找茬”。

记者看到,刘大庆面前有两个大本子,一本是“找茬”工作记录本,一本是“找茬”受理台账。刘大庆一边给记者翻看记录本一边介绍说,所有的投诉,不管什么内容,都会详细记录在册,投诉涉及哪些部门,是如何处理的、处理结果投诉人是否满意等全都要记入台账。

记者翻看了几条近期的投诉,有的是投诉工作效率低的,有的是投诉工作人员服务态度差的,还有的是投诉部门间多次跑腿的……记者同时看到,所有的投诉最终都得到了解决。在“找茬”受理台账中,记者看到被投诉的工作人员不仅需要向投诉者道歉解释,情节严重的还要写检查,甚至接受相关处罚。

“我们设置这个窗口确实是动真格的。”寿光市行政审批服务局副局长崔朝霞告诉记者,为营造更加便捷、高效、优质的营商环境,提升政务服务能力水平,2019年10月底,寿光市政务服务中心设立“找茬”窗口,实行“吐槽找茬”服务机制。“吐槽找茬”窗口在大厅A区和C区各设置一个,A区的“吐槽找茬”窗口设立局长值班室,由五名副局长轮流值班。

刘大庆介绍,市民通过“吐槽找茬”反映的各类投诉问题意见建议由专人负责协调、落实、整改。能当场处理的,当场进行处理;需调查、研究后才能出具处理意见的,要在1个工作日内形成处理意见;窗口、科室解决不了的,提交局务会研究解决,推动反映问题马上落实,及时将处理意见通过电话、微信、邮件等形式向找茬的企业、群众反馈,做到件件有落实、事事有回音。窗口设立至今,一共受理8件投诉,全部处理完毕,投诉者满意率100%。



▲寿光市政务服务中心大厅里的“吐槽找茬”窗口受到很多市民的关注。

办事群众:处理投诉不护短,点个赞!

“吐槽窗口”有没有用,群众最有发言权。9月23日下午,记者根据“找茬”工作记录本中记录的信息联系到了几名当时的投诉者,他们都对“吐槽找茬”窗口的设立表示支持点赞。

市民王先生告诉记者,8月31日,他来到寿光市政务服务中心办理社会保险业务,办理过程中他对缴费流程以及工作人员的态度不满。当他看到大厅里设置了“吐槽找茬”窗口后决定试一试。

王先生说,他觉得社保缴费业务一月一交太麻烦,应该一年一交,而且必须本人到场办理的要求很不合理。更让他窝火的是,当时询问窗口工作人员网上缴费后可否通过电话告知,窗口工作人员说不行。

王先生转身到“吐槽找茬”窗口投诉,没想到很快得到受理并收到答复。经过调查发现,工作人员解答问题时回复错误,而且存在解答问题不耐烦的情况。最终行政审批服务局要求窗口工作人员向王先生道歉,并写

了书面检查。王先生告诉记者,他原以为这个窗口是糊弄老百姓的,没想到到行政审批服务局毫不护短,处理结果令他十分满意。

孙先生也是“吐槽找茬”窗口的受益者。他原籍寿光古城街道,大学毕业后在天津当村官,因工作优秀,被特批转为事业编,因当地政审时间紧急,急需个人档案材料,天津市静海区人社局已开具提档函。今年7月10日,孙先生连夜从天津赶回潍坊,咨询档案不在潍坊后又急忙赶到寿光,到寿光市政务服务中心时已到下班时间。当得知工作人员无法为他办理时,他很恼火。情急之下,孙先生到“吐槽找茬”窗口投诉。接到孙先生的投诉后,行政审批服务局当日值班局长庞杰紧急咨询求助人力资源服务中心窗口负责人,研究后,人力资源服务中心加班加点,特事特办为其调档。事后,孙先生对寿光市行政审批服务局和人力资源服务中心窗口的办事效率赞不绝口。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 蔚晓贤

寿光市行政审批服务局:“吐槽找茬”窗口可强化“店小二”意识

寿光市行政审批服务局副局长崔朝霞告诉记者,“吐槽找茬”窗口主要针对流程不顺、效率不高、服务不好、手续不简等营商环境问题,接受办事群众和企业的“找茬”投诉,并为其提供服务咨询、业务引导、跟踪反馈等服务。凡是企业、群众在政务服务中心办事过程中碰到的任何痛点、堵点、难点和意见建议都可以通过“找茬”服务向“吐槽找茬”窗口反映。

崔朝霞说,“吐槽找茬”窗口设立初期,一些工作人员也不理解,感到压力大,但经过近一年的运转,窗口积极的作用逐

渐得到大家认可。崔朝霞说,有的工作人员因为投诉被批评教育,有的写了检查,有的赔礼道歉,但从结果来看,群众是满意的。设立“吐槽找茬”窗口不仅可以发挥监督职能,也给群众和企业增添了一个反映问题的平台和表达诉求的通道。通过办事群众在大厅办理业务时发生的困难,提出意见建议,可以更好地推进政务服务流程再造,强化窗口工作人员“店小二”意识,用更开放、更平等、更积极的心态去服务办事群众和企业,提升政务服务能力水平。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 蔚晓贤

相关链接

不仅是寿光市政务服务中心大厅设置“吐槽找茬”窗口,我省多地都有类似窗口。泰安市泰山区政务服务大厅24小时自助服务区的设立,就是得益于一位办事群众在“吐槽找茬”窗口的留言。接到“吐槽”后,工作人员对自助服务区进行了全面改造升级。

“我感觉你们政务大厅自助服务区安排得不够规范,机器分散不说,中间还没有遮挡,个人信息保护做得不到位,而且设备上没操作说明,能不能升级一下?”最近,家住泰安南湖小区的刘琴到泰山区政务大厅咨询查询房产信息。办理完后,刘琴抱着试试看的态度,又来到一楼“吐槽找茬”窗口,向窗口工作人员进行了上面的吐槽。让她没想到的是,她的意见不仅被采纳了,泰山区行政审批服务局还高效落实,对自助服务区进行了全面升级改造。“这条意见先反馈到了督查管理科,然后被提上政务服务管理办公室的审委会会议议程,会上对建设升级24小时自助服务区进行了安排。”泰山区行政审批服务局督查管理科科长刘丛丛说。

据了解,“吐槽找茬”窗口设置以来,已受理各类意见建议12件,涉及服务态度、服务质量、便民设施等方面,并已全部完成整改落实。

除了设置“吐槽找茬”窗口,泰山区政务服务大厅还推行了“窗口无否决权”工作机制,“不能办”“不知道”“不清楚”……各窗口工作人员说这些都是不行的,必须要为办事人员亮出“指路牌”,打出“明白纸”,更好地服务办事群众和企业。

此外,记者了解到,烟台市福山区政务服务大厅的“吐槽找茬窗口”也引发社会关注。据悉,2019年8月24日,山东省人民政府办公厅曾印发《关于实施流程再造推进“一窗受理·一次办好”改革的十条意见》。其中第二项第七条指出,将深化“一窗受理”集成服务,在2019年10月底前,各级政务服务大厅全部建立帮办代办、“吐槽找茬”、窗口无权否决机制。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 薛瑞

见习记者 李龙炎 通讯员 黄丽娟

因一次「吐槽」自助服务升级了

我省还有多地设类似窗口,工作人员不能说『不』

商务部推出“家政信用查”App

下载家政信用查,放心服务来扫它

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张阿凤 实习生 郭蓉

保姆、月嫂、保洁、搬家,家政服务已进入千家万户,乱象频发的行业,怎样才能找到放心家政?近日,记者从山东省商务厅获悉,由国家商务部推出的家政服务信用信息平台在山东正式进入推广期。下载“家政信用查”手机App,即可“一键查询”家政人员信用记录、从业经验、健康状况,实现知情消费、放心消费。

近年来,我国家政服务业持续快速发展,家政行业从业人员超过3000万,但信用缺失问题较为突出。家政服务员隐瞒真实信息、不按合同约定提供服务,甚至偷盗雇主钱财,伤害老幼病残等新闻频频曝出。为加快推进家政服务业信用体系建设,今年7月,商务部办公厅等8部门发文,正式启用家政服务信用信息平台,推出“家政信用查”消费者端和服务员端2个手机应用程序App。

“平台最大的亮点,是建立了家政服务员信用记录和家政服务企业信用记录。服务员信用记录包括姓名、性别、年龄等个人身份信息,犯罪背景核查结果即五年内是否涉及盗窃、虐待、故意伤害、强奸、放火等案件,是否为重症精神病人等,以及从业经历、培训情况等信息,还正在逐步加入健康、保险等信息。”山东省商务厅副厅长王洪平说。

王洪平介绍,目前山东已注册登记重点家政企业380余家,录入家政服务员人数超过18万人,占全部家政服务人员41.8%。家政服务员已通过授权人数达到6万5千人。

其中,济南市已注册登记重点家政企业33家(以授权人数超过10人为统计标准),家政服务员已通过识别授权人数13001人。“目前各市正在大力推动家政企业和家政服务员信息录入和授权,在信用平台上建立完整信用记录的

家政企业和家政服务员数量会不断增加,欢迎大家下载使用,也鼓励所有家政企业入驻平台。”王洪平说。

消费者可搜索下载“家政信用查”手机App,免费安装使用,在选择家政服务员或家政服务员上门服务时查看服务员信用记录。另外,“家政服务员信用信息查询”功能已上线国务院客户端小程序、微信支付和百度平台,还准备上线支付宝平台。

附:

“家政信用查”手机APP下载二维码



国务院客户端小程序“家政服务员信用信息查询服务”二维码



济南市“家政信用查”登记重点家政企业名单

序号	企业名称	联系方式
1	济南天工人力资源服务有限公司	0531-82561900
2	山东大嫂家政服务服务有限公司	0531-81306300
3	山东易通达人力资源服务有限公司	0531-66865617
4	济南三诺家政服务服务有限公司	4000578577
5	济南爱彤家政服务服务有限公司	13573188987
6	济南热心大姐家政服务有限公司	13789077222
7	济南为太阳家政服务有限公司	0531-86557865
8	济南市美兰家政服务服务有限公司	18263457899
9	济南悦普姐家政服务服务有限公司	0531-86567003
10	济南三好家政服务有限公司	13325123126
11	济南泉城大姐家政服务服务有限公司	15550507252
12	济南知心大姐家政服务服务有限公司	0531-86091691
13	济南精美家政服务有限公司	15508661181
14	济南精秀如家家政服务有限公司	13964089576
15	济南美菱热心大姐家政服务有限公司	18663433389
16	济南万美家政服务有限公司	0531-82093284
17	济南暖心家政服务有限公司	0531-87225658
18	济南大家园家政服务中心	4000178086
19	济南致爱家政服务服务有限公司	0531-58565521
20	济南市宜居养老服务中心	0531-6685126
21	济南田园职业技能培训学校	0531-82735056
22	山东巧媳妇劳动技能培训学校	15605777806
23	济南市市中区三易社会工作服务中心	0531-82093262
24	济阳县爱贝佳月嫂服务中心	15806798568
25	济南市莱芜区爱心大姐家政服务有限公司	13031257369
26	济南苏姐家政服务有限公司	15066684846
27	济南神韵教育信息咨询有限公司	13335188482
28	济南万家乐智能健康养老服务中心	13181766611
29	济南世宏家政有限公司	15275190287
30	济南市莱芜清大职业技能培训学校	0531-76512349
31	济南泰安家政服务有限公司	0531-82093260
32	济阳县陶阿嫂家政服务中心	17705412113
33	济南连心物业有限公司	18753120329