



欢庆党的二十

张桂绒 刘松柏

□人民日报社主管 环球时报社主办 《讽刺与幽默》报社出版 □第1449期 □2022年10月21日 □本期16版 □邮发代号:1-70 □国内统一连续出版物号:CN11-0067

有话好好说，有事好好办

“不清楚”“急什么，没看我正忙着吗”“怎么不清楚”“我不是说过了吗”“有牌子，自己看清楚了再来”“你看不懂汉字吗”……这些冷冰冰拒人于千里之外的话，有没有哪一句让你觉得有点耳熟？

曾几何时，“门难进、脸难看、事难办”饱受诟病。随着政务服务大厅纷纷实现“一站式办公、一条龙服务”，市民的办事效率大大提高，办理很多事项都可以“最多跑一次”。门不再难进，但某些办事人员的脸依然难看。甚至，因为工作内容的增加，少数办事人员的脸色更加难看。

毋庸讳言，在“门难进、脸难看、事难办”中，公众容忍度最高的就是“脸难看”——无论办事人员的脸色怎么样，只要能顺利办理业务就行。因此，很多人尽管对此多有不满，但也只能忍气吞声、息事宁人。

不过，从政务服务综合窗口的设置初衷来看，办事人员的脸色怎么样，可谓兹事体大。以“窗口”为名，工作人员的言行举止不仅关乎公众的办事体验，同时也体现着服务的质量及相关单位的形象与态度。

近日，北京市地方标准《政务服务综合窗口人员能力规范》公开征求意见。其中对政务服务综合窗口人员的服务礼仪、服务流程、监督考核等提出了规范要求，与此同时，还专门列出了服务过程中的禁忌语。以此为标志，北京市向政务服务综合窗口的冷言冷语亮出了“红牌”。

现代社会，管理在很大程度上意味着服务，如果政务服务窗口过于强调管理职能，处处以管理者自居，难免会基于“利己”的考虑实施管理，“脸难看”因此在所难免。向冷言冷语说“不”，不仅仅是矫正一种表情，更重要的是强调一种姿态、亮明一种身份——只有以“服务者”的姿态去面对办事群众，才能将温暖的笑容挂在脸上，将公众的需求放在心上。

解决了“门难进”“脸难看”之后，“事难办”自然成为解决重点，而这也往往是公众最关注的内容。为此，厦门市成立了“进不了窗口”事项服务中心，专门受理那些“进不了窗口”的事项；开封市则设立了“办不成事”监督窗口，专接“烫手山芋”、专解“急难愁盼”、专治“疑难杂症”。让“进不了窗口”的事有人问、有人接，让各种“办不成”的事有人帮、有人管，有利于促进公共服务的进一步简化优化。

利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去。伴随着移动互联网技术的飞速发展，不仅公众生活得到了更多便利，公共服务也拥有了更多可能。如果说持续简政放权旨在做“减法”，坚持公共服务以人为本，毫无疑问致力于做“加法”——以“互联网+政务服务”为载体，公共服务将更加便捷而高效。

文/赵志疆 图/臧强



讽刺与幽默

新媒体矩阵



微信公众号



微博



抖音

讽刺与幽默报强国号

(下载学习强国App, 点击“我的订阅”, 添加讽刺与幽默报强国号。)

扫一扫
关注我们