

2019面试热点之二十三：政务窗口限号

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 2019-06-13

政务窗口限号

【模拟题】据媒体报道，某地政务中心因人手紧张、业务量大，限号受理市场监管方面的业务，每半个工作日限号三十个。只有排上号，才能到相关窗口办事，否则，就得等下一次再说。为此，办事群众没少受排队之苦、跑腿之累。对此，你怎么看？

【专注面试工作室解析】

（点页面下方“[阅读原文](#)”收听语音版）

在中央三令五申要求各地政府进一步优化公共服务的当下，公共服务人性化早已成为进一步推进服务型政府建设的内在要求。虽然当地有关部门存在人手紧张、业务量大的现实压力，但这不应该成为窗口限号的理由。窗口限号服务会加大群众办事难度、弱化公共服务体验，损害公共服务形象，背后暴露的公共服务问题，值得我们深思。

导致政务窗口限号的诱因，既有现实压力的考量，更是缺乏服务意识的作风问题作祟。政务窗口不应为了自己方便而急着限号，不惜以给办事群众添麻烦的方式，为自己的工作量做减法。这绝不是一种“以人民为中心”的工作态度。有关部门应该对舆论监督做出积极回应，采取有效措施优化服务、解决问题：

第一，通过培训进一步提高窗口人员业务素养和办事效率，必要时以抽调人手甚至扩充编制的方式加大窗口业务受理量；

第二，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，通过预约、轮休等办法，为企业和群众办事提供错时、延时服务，切实解决群众反映突出的排号难问题；

第三，进一步推进公共服务智能化建设，探索对适宜的事项开展智能审批，实现即报即批、即批即得；深度开发各类便民应用，推动更多审批服务事项通过互联网移动端办理，以方便办事群众，减轻窗口压力。

总之，认真吸取限号教训，努力挖掘自身“潜力”，多渠道多途径提高办理效率和服务水平才是服务群众的正道。

（回复201801,201802.....看往期热点）