

2020面试热点之二十三：吐槽找茬窗口

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 7月2日

吐槽找茬窗口

【模拟题】某省要求省市县三级政务大厅均设置“吐槽找茬窗口”，市民如果在政务大厅办事不顺利、不畅通或有困难，都可以来“吐槽找茬窗口”，继续咨询、解决或吐槽投诉。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）

政务服务中心是政府部门集中提供政务服务的地方，是直面群众的窗口，更是打造服务型政府的有力抓手。十八大以来，各级政府着力整治四风问题，总体上看公共服务质量稳步提升，但个别公务人员仍然存在官本位思维，门难进、脸难看、事难办仍有存在。

设置“吐槽找茬窗口”一来显示了政府部门不怕问题、直面问题的态度，可以倒逼窗口工作人员端正态度、摆正位置，强化服务意识；二来可以畅通群众的意见表达渠道，改善服务体验；三来可以提高工作效率，将一些不好处理、不好解决的问题，马上研判，现场办结，省去了办事人回头再去投诉等待的时间。以带有网络流行语色彩的“吐槽找茬”为名，实际上也拓展了这一窗口的服务范围，不仅仅是处理投诉，更有疏导情绪、维护秩序的功能。因为有时候，群众感到不满是源于误会，起于冲动，如果在办事窗口纠结，会影响其他人办事，也会导致现场混乱。有个专门吐槽的地方，也能疏导情绪，讲清道理，减少纠纷，听取建议，增进群众满意度和信任感。