

本报征集的“民间二号提案”引起广泛关注,相关部门表示—— 政务窗口引入及时评价机制值得推广

1月22日,本报“2015省两会直通车”征集到的“民间二号提案”——政府窗口服务应建群众及时评价机制,聚焦群众极为关心的窗口单位服务质量话题,引起社会各界的关注和讨论。许多群众纷纷表示,政府窗口单位服务质量的好坏,直接关系到百姓的切身利益,如何对窗口单位的服务质量进行监督,应引起重视引入管理机制。

相关专家指出,政府窗口单位的服务意识、服务态度如何,不仅直接影响群众的工作生活,也关系到政府部门的形象。如能像银行、通信单位那样,引入及时评价系统,就能让群众对政务窗口服务质量及时进行监督,督促窗口单位提升服务质量。



兰州市政务服务中心。资料图片

○提案·落地

出台多项政策 推进全省养老事业发展

本报讯(记者王钊 实习生庞盼迪)2014年“两会”期间,政协委员蔡国仁提交了《关于进一步完善甘肃省老年人养老机制和设施的提案》,建议推进老龄事业公共服务发展和养老机制建设,推进养老机构、服务设施的建设和规划,推动老年产业市场系统建设。2014年以来,省上先后出台了《关于加快发展养老服务业的实施意见》、《甘肃省城乡居民基本养老保险实施办法》以及《关于推进城镇养老服务设施建设工作的通知》等措施,有力地促进了我省养老事业的发展。

【建议回顾】 推进老龄事业公共服务发展和养老机制建设

针对专为老年人提供护理服务的社会机构和设施严重不足,社会管理体制与老年人群实行社会化管理和服务的要求不适应等问题,2014年省“两会”期间,政协委员蔡国仁提交《关于进一步完善甘肃省老年人养老机制和设施的提案》,建议积极推动老龄事业发展、完善老年社会福利政策法规体系、公

共服务发展和养老机制建设的立法进程。稳步推进城乡统一的老年社会保障建设,抓好老年人优待政策的制定与贯彻落实。加快制定和推行养老机构、服务设施建设的规划、标准和规范。鼓励和推动现代化的老人服务信息系统建设和老年产业市场信息系统建设,促进供求关系的改善与平衡。

【落地情况】 多项政策保障我省老年人老有所依老有所养

2014年以来,省上出台了多项针对养老的政策,有力地保障了我省老年人老有所依、老有所养。2014年4月30日,甘肃省出台《关于加快发展养老服务业的实施意见》。《意见》明确提出,到2020年要全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑,功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系;生活照料、医疗护理、精神慰藉、紧急救援等养老服务覆盖所有居家老年人,养老服务设施覆盖所有城市社区、90%以上乡镇和60%以上的村(社区),每千名老年人拥有养老

床位35张以上。该《意见》还对加快发展养老服务重点任务进行了分工,明确了省直各部门工作任务、主要责任和进度。

2014年6月,省政府下发了《甘肃省城乡居民基本养老保险实施办法》,并自当年6月30日起实施,根据新《办法》,养老缴费新分为12个档次,多缴多得;60岁以上老人不缴费且按月领取养老金;将高龄老年人生活补贴纳入城乡居民基本养老保险待遇发放范围,2015年起100周岁老人政府每月补贴100元。

1. 普通群众:政务窗口应设置及时评价系统

“去政务大厅办事,免不了会碰上服务态度不好的工作人员,但是想反映自己的意见,却不知道有什么渠道。”在一家小型企业人力资源部工作的孙娟说,由于负责员工的社保、医保等保险的办理,她经常去政务大厅,有时遇上工作人员不好好办事的情况,尽管非常气愤,但却无处投诉。孙娟认为,作为直接为群众提供服务的政务大厅,其各个服务窗口也应该设置类似银行柜台那样的及时评价系统,“让老百姓对工作人员的服务进行监督。”

在一家私营教育机构供职的闫江表示,目前政府窗口单位在群众监督、意见反馈的环节上存在缺失,“即便有些窗口单位设置了投诉电话、投诉信箱,但一来大多数老百姓都不知道,另一方面即使进

行投诉,等一个满意的处理结果也很难。”闫江告诉记者,去年他曾针对某窗口单位工作人员服务态度差的问题,到政务大厅投诉中心投诉过,但投诉结果迟迟没有反馈,“打了几次电话,每次都被告知正在调查处理,后来实在没耐心了,也就放弃了追问。”

记者近日就此走访时,许多群众表达了和孙娟相同的看法。“如果有这样的及时评价系统,普通群众就能对政府窗口单位进行现场、直接的监督。”兰州市民陆平说,引入及时评价系统后,市民不仅可以对服务质量差、不好好办事的人员给予差评,督促其改进服务态度,对服务态度好、办事效率高的工作人员来说,群众的好评也是一种褒奖。

2. 业内人士:引入及时评价系统没有技术难度

在某窗口单位工作的王先生告诉记者,目前省、市、区乃至街道办事处等各级政府部门都在大力推行电子政务,“许多窗口行业的电子政务系统运行已经比较成熟了,群众完全可以通过网上政务系统办事,就目前的条件来说,在电子政务系统中加入及时评价系统,从技术上来说没有难度。”

“及时评价系统具有现场、及时、直观的特点。”一位通信行业人士告诉记者,及时评价系统在银行、通信等行业已经有广

泛的应用,“比如去银行柜台办理业务,办结后就可以通过设置在柜台上的电子按钮对营业员的表现进行评价,如果对服务不满意就可以现场按‘不满意’按钮进行反馈;如果通过电话或短信办理电信业务,也可以直接回复数字对服务进行评价。”

在他看来,和银行等行业类似,政务大厅的服务窗口都是面向群众的开放平台,只需在各窗口设置及时评价电子按钮,办事的群众就可以对窗口单位工作人员的服务质量进行及时评价和监督。

3. 相关部门:政务窗口及时评价系统值得推广

“窗口行业的服务质量如何,不仅直接影响群众的工作生活,也关系到政府部门的形象。”一位长期关注政府职能转型的管理学专家指出,尽管建设服务型政府已成为社会各界的共识,“但在实际运行过程中,群众对政府职能部门的监督还远远不够,特别是一些与群众直接相关的窗口单位,如何对其服务质量进行监督,广大群众往往处于局外人的局面。”

这位专家认为,从窗口单位服务群众的宗旨出发,在各政务窗口引入及时评价系统,在政务大厅和各办事窗口设置大屏幕和电子按钮,就可以将群众对工作人员的服务评价直接显示出来。“哪名工作人员被差评,在现场办事的群众一眼就能看到,他的同事、上司也会关注,从而形成外

在的压力,督促窗口单位工作人员自觉改进服务态度,提升服务质量。”

城关区政府政务大厅相关负责人表示,引入及时电子评价系统,现场对工作人员的工作予以评价,除了可促进工作人员改变工作作风外,还是对优秀工作人员的一种激励和肯定。这位负责人同时坦言,要引入该系统,需要政府层面统一引导,这样才能确保各个窗口服务单位集中引入该系统。同时,兰州市效能办一位工作人员也表示,目前,兰州市正在积极推广建设电子政务监察体系,电子及时评价系统是电子政务的延伸,市民的这个建议的确值得肯定和推广。

本报记者 师向东 首席记者 崔亚明 实习生 李慧娟 康小凤



2014年10月15日,在兰州市七里河区西站街道武威路社区老年人日间照料中心,两位老人正在翻阅书籍。
资料照片

2015年初,省民政厅、国土资源厅、财政厅、住房和城乡建设厅制定出台了《关于推进城镇养老服务设施建设工作的通知》。《通知》强调,凡新建城区和新建居住(小区)区,须配套建设养老服务设施。提出,各地要按照省政府《关于加快发展养老服务业的实施意见》安排部署,充分考虑当地老年人口规模、构成和服务需求等因素,整体谋划城镇养老服务设施建设,并将其纳入经济社会

发展规划、土地利用总体规划和相关城乡规划,严格按照人均用地不少于0.1平方米的标准,分区分级规划设置养老服务设施,依据省政府《实施意见》提出的到2020年养老服务设施要覆盖所有城市社区的发展目标,合理确定本区域城镇社区和居家养老服务设施建设具体目标,测算出建设规模、用地需求,按规划分解确定年度用地计划,逐年抓好落实。

写字楼求租

我单位是上市企业下设分公司,单位经营稳健。现由于规模扩增现寻求1300平米写字楼办公使用。

联系电话:0931-4260499 营女士