

烟台市 福山区 政务服务管理办公室文件

烟福政管办发〔2019〕5号

《关于在政务服务中心推行“吐槽找茬” 服务机制的实施意见》的通知

各科室、各窗口：

现将《关于在政务服务中心推行“吐槽找茬”服务机制的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

福山区政务服务管理办公室

2019年11月10日



关于在政务服务中心推行“吐槽找茬” 服务机制的实施意见

为切实贯彻落实省、市、区三级政府关于实施流程再造、推行“一窗受理·一次办好”改革的有关要求，福山区政务服务中心立足为民服务理念，坚持问题导向，着力推进政府职能转变，更大强度贴近群众、服务群众，提升企业和群众办事获得感和满意度。现根据实际情况，决定在政务服务大厅推行“吐槽找茬”服务机制，具体意见如下。

一、“吐槽找茬”工作原则

1、“无否定”机制。对于群众的反馈只说“YES”不说“NO”。接到投诉后，对于能够解决的当天立马解决，比较复杂的要求3天内完结。

2、“群众说、我们听，专人记、立即办”的原则。鼓励群众建言献策，主动接受社会监督，实现工作中问题“即时发现即时解决”。

二、“吐槽找茬”工作目标

1、为群众表达诉求搭建简便、快捷、有效的申诉平台。在政务服务大厅设置“找茬窗口”，看起来是自找麻烦，本质是政府主动公开接受公众监督，百姓为政府提意见。要积极汲取群众的意见建议与智慧，满足群众的多元化需求，改进以往政府部门想当然或凭喜好出台措施造成的与群众需求脱节的

情况。

2、为政务服务工作人员提供加强自律、发现问题、了解民意的有效途径。“吐槽找茬”机制彰显了政务服务的诚意，传递出真诚办事的服务态度，有利于为群众提供优质、高效、贴心的服务，为我区“一次办好”改革推进、优化营商环境注入了新的动力。

三、“吐槽找茬”工作配套机制

1、设立“吐槽找茬”窗口。我们根据政务服务中心大厅结构特点，在一进门一楼显眼位置设置了“吐槽找茬”窗口，配套制作了电子指示牌和指引牌。同时组织召开一线窗口工作人员培训会，强调对办事群众在办事过程中的疑问或建议，都可以通过该窗口直接反映，进而优化政务服务质量。

2、建立完整的问题台账。“吐槽找茬”窗口建立后需建立完整的意见征询问题台账，以及特约监督员明察暗访、群众满意度评价、窗口自评等评价机制，以推动政务服务工作更好开展。

3、增加群众“找茬”的渠道。完善除“吐槽找茬”窗口外的其他“找茬”渠道，例如电子邮箱、微信公众号等方式，多渠道倾听民意民声。同时要做好“找茬者”的信息保护，以避免其个人信息泄露带来的不便。

4、认真解决“找茬”问题。政务服务工作人员不仅要能够真正听群众“找茬”，对收集到的问题和建议，由各责任窗

口、责任科室进行分析、反馈。通过有效解决问题，充分调动群众“找茬”的积极性，并以此助推政务服务水平，不断提升政务服务满意率。

福山区政务服务管理办公室

2019年11月10日