

# 北京政务服务禁用语拟入规范

## 专家：“脸好看”，还得“事好办”



资料图片

“我不是说过了吗”“找领导去，我管不着”“你看不懂汉字吗！”……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(以下简称征求意见稿)，其中的政务服务禁用语引起热议，有网友建议在全国推广。

专家表示，征求意见稿划定了“负面”清单，使得一些不作为或乱作为的方式退出政务服务的舞台。此外，有些个别窗口还存在“脸好看、事不好办”的情况。专家建议，应推动政务服务办事程序更加规范化和法治化。



相关企业负责人在北京经开区政务服务大厅申请《综合许可资格证》。  
资料图片

### 1 北京市拟出台规范 这些政务服务用语不能说

记者注意到，在征求意见稿中，专门列出了政务服务综合窗口人员的禁忌行为及用语。

禁忌用语包括“我不知道，你去问xxx；不行；不清楚；急什么，没看我正忙着吗！怎么不说清楚；我不是说过了吗？找领导去，我管不着；快点，我下班了；有牌子，自己看清楚了再来；你看不懂汉字吗！”以及其他有损窗口形象的用语。

禁忌行为则包括“工作时间大声喧哗、嬉闹、脱岗、离岗、串岗、空岗、扎堆聊天等；与服务对象发生争吵，出现纷争时未及时反映等；单手指指人和物，倚靠、抱胸、叉腰、托腮、趴卧以及手势幅度过大，捋头发、玩手指等小动作；接递文件资料时出现丢、扔、抛、甩等行为”，等等。

除此之外，征求意见稿还对政务服务综合窗口人员作出首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理、告知承诺、亮明身份等要求。

征求意见稿还提出，应对综合窗口人员的政务服务全过程进行实时监督，监督方式包括但不限于：公众参与政务服务“好差评”、现场巡查、服务对象监督、满意度调查、电子监察。此外，还通过“表扬台”“曝光台”等形式反馈监督情况，以及进行综合考核，考核结果用于综合窗口人员绩效工资评定，等等。

### 2 专家：“脸好看”，还得“事好办”

征求意见稿发布后，随即在网上引起热议。有网友表示，建议全国推广。也有网友认为，重要的是服务意识，言语还是小事。

其实，今年初正式实施的北京市《政务服务中心现场运行和管理规范》，就首次对窗口人员仪容仪表、行为举止、服务用语等进行了统一规定。

其中提到，服务过程中，应使用“先生、女士”等尊称和“请、您好、谢谢、对不起、再见”等敬语；禁止使用“我不知道，你去问xxx”“我不是说过了吗”“有牌子，自己看清楚了再来”等不文明用语。

中国社会科学院国际法研究所科研处副处长、副研究员孙南翔对记者表示，北京的征求意见稿体现了相关政府部门对政务服务规范化、标准化和法制化工作的追求。一方面，它为其政务服务划定了“负面”清单，使得一些不作为或乱作为的方式退出政务服务的舞台。另一方面，它也有利于政务服务的工作者进一步增强为人民服务的理念，满足群众对于更好的政务服务的期待。

“实际上，这个征求意见稿也是解决政务服务中存在的‘脸不好看、事不好办’的痛点和难点。但除此之外，我们发现，有些个别的政务服务窗口还存在‘脸好看、事不好办’的情况。”孙南翔说，这些问题也需要改善，一方面要改进政务服务存在的消极作为态度，另一方面，还需要解决一些政府部门政务服务效率低下、拖延等情况。

孙南翔建议，一方面可以引入数字化等新技术，来解决政务服务诉求回应不及时等难点。另一方面，还应着力推动政务服务的办事程序更加规范化和法治化，以人民群众的关切和期待为标准来推进政务服务改革。

### 3 多地探索政务服务新模式 秒报秒批、一网通办、不见面审批

事实上，不只是北京，记者注意到，针对企业和群众反映突出的“办事难、办事慢”“多头跑、来回跑”等问题，各地都在推进政务服务改革，探索出“最多跑一次”“马上办网上办一次办”“一门式一网式”“不打烊”网上政府”等措施办法。

2019年，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》，由企业和群众来评判政务服务绩效。2020年末，市场监管总局发布两项国家标准，即《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》，政务服务“好差评”有了统一的方向指引和工作规范。

此外，针对政务服务办事效率、办事水平等，各地也在探索不同做法。如深圳市推出政务服务“秒报秒批一体化”模式，浙江省推进政务服务“一网通办”，江苏省推出“不见面审批服务”，天津市最新上线“新生儿出生一件事”服务等。

日前，国务院办公厅还印发《关于扩大政务服务“跨省通办”范围进一步提升服务效能的意见》，加快实现同一事项无差别受理、同标准办理。

(据中新社电)