

第三章 综合分析题

第三节 纵横江湖（参考答案）

问题：根据资料，谈谈你对“现在撤掉的是‘眼中的柜台’，但我们更要在撤掉‘心中的柜台’上下功夫”这句话的理解。（15分）

要求：分析全面，条理清晰，不超过300字。

【参考答案】

这句话的意思是指除了撤掉形式上的柜台，更要撤掉政府公职人员“心中的柜台”，即政府公职人员还要转变工作观念，真正为民服务，拉近与群众之间的距离。这句话所体现的理念是正确的，值得推广。公职人员唯有转变工作观念，才能真正做到与群众“肩并肩”服务。转变工作观念能够拉近与群众的距离，优化服务效率，提高群众的获得感和满足感。但许许多多公职人员存在心理落差大、业务水平不足等问题。因此，需要加强业务受理人员的业务培训，特别是对高频事项的答疑、材料审核、系统录入等流程进行重点培训。同时，推动行政管理体制改革同步推进，加强部门之间沟通联系。相信“心中的柜台”一旦撤掉，“无柜台、肩并肩”的服务模式会更好地落实。（298字）