

热点事件：政务大厅午休锁门事件

一、热点概述

“中午门都不开，三个门都关闭，进都进不去，都在外面冻着排队”。11月13日，有网友发布视频吐槽哈尔滨某地政务服务大厅午休时间大门紧锁，办事群众只能在户外挨冻等待，引发关注。评论区的网友各执一词，有人认为工作人员也有休息的权利，也有人认为把群众拒之门外伤了群众的心。办事人员当然有午休的权利，但午休时间将大门紧锁，让群众只能跳着脚挨冻等待，并非优选。应该找到更好的破解办法，既让办事人员得到休息，也能让办事群众避免寒冷之苦。

值得肯定的是，事发第二天，该市营商环境建设监督局就针对问题快速反应、发布情况通报作出整改。整改措施包括在政务大厅设置休息等候区、实行员工轮岗制度，保证工作日午休时间不间断服务群众，使群众能进入室内等待办理业务等。与此同时，当地有关部门还表示将继续增设预约通道，线上线下同时办理，提高办事效率，保证最大限度满足群众诉求。

为人民服务的宗旨要在细节中彰显，在回应一项项具体诉求中强化。真正把群众的冷暖、关切放在心上，做到群众反馈件件有回应、事事有回声，才能以真心换真情，赢得群众口碑。

二、答题素材

1. 案例论证：

11月的哈尔滨，户外已是天寒地冻。我们谁都可能需要到政务大厅办事，每个人都有可能成为视频里挨冻的群众。将心比心，办事群众不仅身体冷，心里也难言温暖。在午休和等待之间，应该找到更好的破解办法，既让办事人员得到休息，也能让办事群众避免寒冷之苦。北京、上海等很多地方的政务大厅早已实行弹性工作制度，延长对外办公时间。今年9月，内蒙古自治区政务服务局宣布，全区三级政务服务中心每周六、日上午9:00—12:00提供周末延时服务，市民无预约可办理。从11月4日起，浙江绍兴市政务大厅也将在周六提供延时服务。可见，不管是延时，还是错时，只要初衷是为人民服务，就应该能够找到更为妥帖的办法。

2. 道理论证：

(1) 事实上，不论是在这起事件中，还是在其他涉及基层公职人员办事态度的事件中，公众都并非不能理解这些工作人员的辛苦与难处。一些网友就表示：工作人员需要午休也情有可原。但是，工作人员午休归午休，群众的切身利益不能因此受损。这是有关部门面对群众必须具备的基本态度，如此才对得起“为人民服务”这五个大字。

(2) 政务服务的温度在细节里。从办理营业执照，到领取个人驾照，各地的政务服务大厅往往涵盖了许可、裁决、奖惩等政务服务的方方面面，直接关系群众、企业办事的便利性。只有把群众点滴“小事”当成“心头大事”去做，把群众的办事体验当作自己的亲身感受，多一些细致周到、多一些主动作

为，才能让群众体会到越来越多的温暖，让企业感受到实实在在的便利，以服务的贴心用心赢得群众满意度的提升。

3. 开头/结尾：

真正把群众的冷暖、关切放在心上，认真倾听群众心声，不断提升服务水平，发现问题立马改进，做到群众反馈件件有回应、事事有回声，就能以真心换真情，赢得群众口碑。

三、出题方向

（一）你怎么看？

1. “中午门都不开，三个门都关闭，进都进不去，都在外面冻着排队”。11月13日，有网友发布视频吐槽哈尔滨某地政务服务大厅午休时间大门紧锁，办事群众只能在户外挨冻等待，引发关注。评论区的网友各执一词，有人认为工作人员也有休息的权利，也有人认为把群众拒之门外伤了群众的心。对此，你怎么看？

◎**审题判断——你怎么看？（社会现象类）——答题结构【点题-分析影响-过渡-提出对策-总结结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题：

题干中提到的新闻我也有看到过，11月的哈尔滨室外已经是天寒地冻，在寒风中瑟瑟发抖的群众也让人心疼。其实大家并不是不能理解工作人员的辛苦，只不过在平衡休息和政务服务这一过程中应该积极去寻找最优解……

第二步——分析影响：

（1）有损办事群众的健康。在寒冷的天气中被锁在门外，市民容易受到低温伤害，可能会导致感冒、呼吸道疾病等健康问题……

（2）损害政府公信力。群众感到不被尊重和关心，对政务部门不满，更甚之会导致公共信任的下降和对政府公信力的损害……

（3）降低了服务质量。中午锁门可能让只有这段时间空闲的群众无法进行事项的办理，损害了群众的权益，也降低了政务大厅的服务效率……

第三步——过渡：

虽然该地已经做出整改，出台了新的整改措施，但群众被冻伤的心却没有那么快恢复。当地应当吸取教训，而其他地区同样应该引以为戒，提升政务服务的温度……

第四步——提出对策：

（1）为群众服务，就要将心比心、设身处地为群众着想。工作中，学会换位思考，就能及时发现服务中存在的问题和不足，才能真正把为群众服务落在细处、实处……

（2）为群众服务，就要不断优化政务服务。从改进工作机制、优化办事流程，到善用技术手段让数据多跑路、群众少跑腿，再到为老弱病残等特殊群体提供暖心代办服务，要不断改进服务流程和方式……

(3) 为群众服务，就要想在、做在群众前面。从整改内容来看，该地并不是不知道如何做好，也并非没有能力，如果能提前看到群众的窘境，就不会陷入被动。要把群众点滴“小事”当成“心头大事”去做，把群众的办事体验当作自己的亲身感受，多一些细致周到、多一些主动作为……

第五步——总结结尾：

为人民服务的宗旨要在细节中彰显，在回应一项项具体诉求中强化。真正把群众的冷暖、关切放在心上，做到群众反馈件件有回应、事事有回声，才能以真心换真情，赢得群众口碑……