上班第一天:窗口单位在状态吗?

文·摄影/本报记者 张巧珍 王 琼 顾 爽

2月11日,是春节后上班第一天。浓浓的年味还未散去,呼和浩特市各个窗口单位是否已经进入工作状态了呢?服务是否到位?工作效率怎么样?本报记者分赴房地产服务大厅、车辆管理服务大厅等多个窗口单位进行探访,发现大部分单位整体状态精神饱满,但也有个别单位有待节后收心。

乌兰察布东路街道办事处拜年收心聚力

2月11日8时40分,记者来到赛罕区乌兰察布东路街道办事处,春节长假后的第一个工作日,各部门人员按照正常上班节奏陆续到岗。在一楼收发室,门卫郭二虎一边认真清点分发报纸,一边与前来打卡签到的工作人员互相拜年问好。三楼有两个大厅,分别是综合服务大厅和社会保障大厅。大厅玻璃门上春节前最后一天上班张贴的封条已开启,透过玻璃门可以看到,部分工作人员已到岗工作。社会保障大厅的玻璃门上醒目地张贴着提醒群众办事时需要携带的材料以及注意事项。工作人员简单寒暄几句,便走向了各自的工作台。

在综合服务大厅,一位工作人员热情地询问记者有什么事情要办。当得知记者身份后,这名工作人员笑着说记者是节后的第一位来访者。交谈中记者得知,该工作人员是办事处残联负责人康美珍,她告诉记者,因为当天是春节假期后第一天上班,还没有群众前来办事,办公区显得有点儿"冷清"。据了解,春节期间,该办事处实行24小时值班制,两班倒,由一名领导带领一名普通员工驻守岗位。9时30分,该办事处主任李云霞、副主任云耀平等领导与各部门负责人一行走进综合服务大厅和社会保障大厅,向工作人员们拜年问好。随后,相关领导分成3个小组,分别前往辖区居委会拜年,开展收心工作。

当天上午,记者跟随该办事处主任李云霞、副主任云耀平等走访了草原、桥华以及高院3个社区居委会。9时50分,一行人来到草原社区居委会。新装修的办公楼窗明几净,工作人员悉数到岗。李云霞向草原社区党支部书记张洪岗详细询问了社区环境整治、物业服务及党员阵地建设情况。

桥华社区院内到处洋溢着节日的喜庆,高高悬挂的红灯笼在微风中轻轻摇曳。记者在该社区办公室签到表上看到,虽然正式上班时间是9时,但工作人员从8时40分就开始到岗。9时,该社区的工作人员已经全部到岗。

在高院社区,李云霞向社区主任邢建新了解了社区招标的物业公司进展情况,嘱咐对方规划好物业进驻以后的监督工作。

11时30分,走访完3个社区后,李云霞一行返回乌兰察布东路街道办事处,与另外两个开展收心工作的领导小组交流走访情况,对发现的问题进行研讨。

乌兰察布东路街道办事处领导与员工互相拜年

房地产大厅三三两两的市民在等待办理业务

房地产服务大厅运转有序

11日上午9时,记者来到位于呼和浩特市新城区东二环的呼和浩特市房地产交易中心大楼,这里同时挂有呼和浩特市政务中心房地产服务大厅、呼和浩特市住房公积金管理中心以及呼和浩特市不动产登记中心的牌子,或许因为刚刚过完春节,这里并没有往日的车马拥挤,门前的停车场也略显空荡,但依然有前来办理业务的市民进进出出。

进入一楼大厅,记者看到门前的公示牌上标明,办公时间为上午9:00~12:00,下午13:00~17:00,门口的咨询台已经有值班人员在岗,正在回答几位前来办理业务的市民的问询。二楼即是房地产服务大厅,也是办理房屋产权交易以及住房公积金、不动产登记的主要窗口所在,已经有一些市民按照叫号机的通知有序办理业务。记者在这里看到,二楼共分A、B两区,大约有120个业务办理窗口,到岗率大约1/2,但主要业务窗户均有人在岗,由于办理业务的市民不多,在岗工作人员基本可以满足需求。

三楼同为办理房屋产权交易以及住房公积金的主要业务窗口所在,大约有67个业务办理窗口,到岗率为1/2左右,重要业务窗口以及咨询台均有人在岗。

四楼主要办理呼和浩特市住房公积金缴存、支取业务,这一层大约有60个业务窗口,到岗率同为1/2左右,主要业务窗口均有人在岗,咨询台也有工作人员在解答市民的问题。

社保大厅工作人员提前到岗

9时15分,记者来到位于新华东街的呼和浩特市人力资源和社会保障服务大厅采访,只见服务大厅里整洁有序,工作人员已经全部到岗,大厅里聚集了不少前来办理相关业务的市民。"我们春节也没怎么休息,为了做好服务,早上7点多就已经提前到岗做好了各项清洁服务,其他工作人员也都是提前10分钟就到岗了。"大厅负责物业的一位工作人员对记者说。

记者看到,服务大厅一共18个服务窗口,除了3个预留窗口外,其他15个窗口已经全部开放,工作人员正忙碌着给市民办理相关业务,服务忙中有序。一名工作人员正站在取号机前为前来办理业务的市民提供咨询服务。"我从原来所在的单位辞职后,社保断档了两年,现在找到了新的工作,中间断档的两年能否补缴?"9时40分,市民杨女士急匆匆地走进服务大厅向工作人员咨询。工作人员摇了摇头,当即回复:"以前可以补缴,但从2019年开始,政策有了调整,中断期间的基本养老保险不再进行补缴,您可以在新的单位重新缴纳相关保险,待到退休年龄,保费会累计计算,之前单位缴纳的保险不作废。"

记者在服务大厅待了半个小时,短短30分钟已经有50多人领取了号码等待办理业务,其中,办理异地就医备案、退休安置费结算、职工医疗费结算、医保关系转移业务的市民最多。

呼和浩特市行政审批局人员基本在岗

10时许,记者来到位于丁香路的呼和浩特市行政审批和政务服务局,进了一楼大厅,正对着的是一处咨询台,有工作人员正在为前来办理业务的市民指示方向。由于处于春节期间,前来呼和浩特市行政审批和政务服务局办理业务的市民并不多,不少窗口处于空闲状态。

记者了解到,一楼主要是呼和浩特市税务局、质监局、以及工商局商标注册方面的便民服务窗口,大概有18个服务窗口,当日均有人在岗办公;二楼则是呼和浩特市环保局、规划局、城建委、发改委以及国土局和人防办等行政单位的服务窗口,大约有14个服务窗口,记者看到每个窗口均至少有1人在岗办公;三楼为呼和浩特市城管执法局、安监局、气象局以及文教卫生区、农林水事务区,一共有20个服务窗口左右,均有人在岗;四楼为呼和浩特市公安局、交通局以及现场勘验区、交通城管区和公共事务区,16个服务窗口均有人在岗办公。

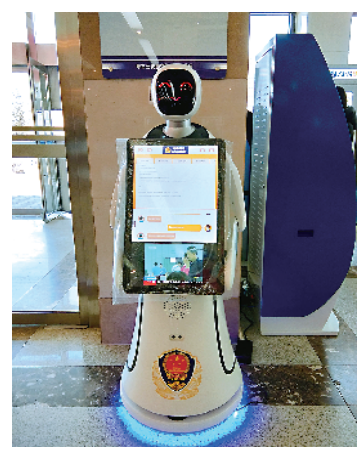
车辆管理服务大厅部分窗口暂停服务

11时10分,记者来到呼和浩特市政务服务中心车辆管理服务大厅,由于海拉尔西街修路,加上春节刚过,前来办理业务的市民并不多,3个停车场内车位也比较充足,有三三两两的民警正在指挥交通。走进服务大厅,导办台处,2名工作人员着装整齐,服务态度良好,面对市民的咨询都能够耐心解答。在大厅门口,还有一台机器人在指导服务,只要对着机器人说出想要办理的业务,机器人就会迅速做出回应,回答非常细致。

"请问车辆违章在哪里缴纳罚款?"记者在大厅询问一位工作人员。一名女性工作人员微笑着回复记者:"您可以到对面的自助缴费机进行办理,或者到马路对面的亿阳机动车大厅人工窗口就近办理,这里不再办理这项业务。"记者顺着这名工作人员手指的方向看去,两台自助缴费机前围着不少市民正在办理相关业务。记者了解到,互联网+政务服务,实现了线上线下办事"一号申请、一窗受理和一网通办",大幅提高了办事效率。

记者从一楼到二楼转了一圈发现,尽管窗口众多,但是开放的并不多。一楼有18个服务窗口,仅有8个窗口有工作人员坐在电脑前工作,或查看电脑里的工作信息,或为前来的市民办理业务,其他窗口电脑或者黑屏,或者摆放着"暂停服务"的牌子。二楼有11个窗口,只有5个窗口有工作人员。记者随机采访了几位办理业务的市民,大家均表示对这里的工作比较满意。"可能节后第一天,办理的人少,几乎不用排队等待,比预想的更加快捷。"一位姓马的市民对记者说。

当记者询问"为何有很多窗口暂停服务,是否是没有上班的缘故?"一名工作人员警惕地看了一眼记者,随后回答:"今天都上班呢,关于暂停服务的窗口,工作人员可能是去厕所或者去办公室了。"但直到11时45分记者离开时,仍未看到有工作人员回到岗位。



车辆管理服务大厅机器人上岗