

杞县政务服务中心服务规范调查问卷 社会监督员评估结果

为深入了解我县行政审批制度改革和政务服务大厅的规范化建设情况，促进窗口单位进一步提高服务质量，2023年6月27日，邀请13名社会监督员对政务服务中心窗口以及窗口工作人员工作效率、服务态度等情况进行监督评价。

一、结果分析

此次调查问卷共设计了16个问题。政务服务中心大厅环境及各项设施基本完善，社会监督员对政务服务中心窗口工作人员的服务态度的满意率在九成以上。办事效率也都在较高以上评价。

二、下步工作计划

- 1、为群众办实事更方便、快捷高效。服务环境、态度、便民措施的确有大的改善和提升，希望再接再厉保持常态化。
- 2、进一步提高办事效率，压缩办事时间，提高服务质量。
- 3、提高对文化程度低及年长者的服务厅内指导，工作人员需耐心讲解引导办证。对办证有困难的事情，主动给与解决办法，指引办理里路程及途径。提高厅内工作人员的引导及指导性能力。
- 4、增加大厅引导员，帮助办事人尤其是老年人提高办事效率。进一步提高服务人员的整体素质和服务质量。

2023年6月27日



杞县政务服务大厅服务规范调查问卷评估结果清单

序号	问卷调查项	评价内容	评价数量
1	您认为为您提供服务的窗口工作人员业务能力和服务态度如何？	满意、热情周到	13
		一般、态度、服务一般	0
		不满意、态度生硬	0
2	您在本政务服务大厅办理业务是否遇到过以下情况？	上班时间窗口空岗，工作人员串岗	0
		窗口人员要求提交与业务办理无关的资料	0
		窗口人员不一次性告知清楚，导致办事来回跑多次	0
		未遇到以上情况	13
3	您如何评价本政务服务大厅窗口的办事效率	效率高（承诺时限内完成）	13
		效率较低（未在承诺时限内完成）	0
		效率差、拖拉（未在法定时限内完成）	0
4	您在本政务服务大厅办理相关业务时觉得一次性告知制度执行如何	一次性告知	13
		两次告知	0
		跑一次告诉一项	0
		虽然告知，但仍然不便提高，要我找第三方	0
5	您在本政务服务大厅办理业务时，窗口工作人员	不存在	13

	是否存在“吃、拿、卡、要”的行为	存在	0
6	您在本政务服务大厅窗口办理业务时，办事窗口工作人员是否存在办事拖拉、扯皮、推诿的行为	不存在	13
		存在	0
7	您认为当前行政审批服务中存在的主要问题是	审批时限长	0
		申请材料多	0
		服务态度差	0
		两头跑，跑腿次数多	0
		不存在以上情况	13
8	您觉得目前办理政务服务业务存在哪些困难	不清楚到哪里办、怎么办	0
		办事指南不够清晰	4
		需要跑多个地方（窗口）办理	0
		需要提供很多证件材料	0
		办理进度难以了解	1
		需要往返多次	0
		办理事项等待时间长	4
		政务服务网或相关部门（区）网站	1

9	请问您经常通过哪些方式查找所办理的政务服务事项	政务服务APP各类政务服务小程序/微信公众号	1
		实体大厅	11
		相关搜索工具	0
10	您认为目前查看事项办事指南最主要的问题是	办事指南内容太冗长	0
		要求提交的材料不明确	4
		办理流程太复杂	0
		办事指南展示不直观	5
11	您在政务服务大厅办事一般等候时间是	30分钟以内	6
		1小时以内	5
		2个小时以内	0
		等候一上午或一下午，却办不成事	0
12	您觉得便民设施最需要改善的内容有	大厅外指引更清晰	2
		大厅内指引更清晰	5
		增加便民设备（如充电器、饮水机等）	3
		完善叫号服务	3
13	您觉得自助服务区需要改善的内容有	指引更清晰	3
		增加专人指导	6
		设备功能更全面、更多事项可以自助办理	4
		增加设备量，减少排队时间	0

14	您觉得咨询服务中需要改善的内容有	咨询方式更多样便捷,咨询问题反馈更及时	7
		咨询时态度更好一些	1
		一次性告知全部信息,增强主动服务意识	5
15	您觉得投诉服务中最需要改善的有	投诉方式公示	8
		明显投诉后反馈及时	5
		投诉受理有结果	0
16	您对政务服务大厅的总体评价是	非常满意	13
		满意	0
		一般	0
		不满意	0