

沈丘县政务服务和大数据管理局文件

沈政数〔2022〕31号

沈丘县政务服务和大数据管理局 关于印发《沈丘县政务服务满意度第三方评价 实施方案》的通知

为进一步强化服务意识，提高政务服务整体水平，打造群众满意的政务服务环境，结合“我为群众办实事”主题活动工作方案，重点查找各窗口在政务服务中是否存在互相推诿，门好进、脸好看、事难办情况，特制定本方案。

一、组织实施

政务服务第三方评价由沈丘县政务服务和大数据管理局主办，组织人大代表、政协委员、群众代表对窗口政务服务情况进行评价。（名单附后，见附件1）

二、评价范围

县政务服务大厅各窗口。（名单附后，见附件2）

三、评价时间

2022年12月下旬开始，2023年1月中旬结束。

四、评价内容

（一）在行政审批和政务服务中是否存在“吃拿卡要”，办事效率低等问题。

1、是否存在互相推诿，让群众办事来回跑，门好进、脸好看、事难办情况；

2、是否存在不落实一次性告知、首问负责、限时办结等制度，办事效率低等问题。

（二）办事流程

是否将部门政务服务事项制作办事流程，采取多种形式公开，供企业和群众知晓、监督。

（三）服务态度

1、在接待企业和群众办理业务时是否做到热情主动、文明礼貌服务；

2、对申请人提供的申报材料不全、不符合政策的行政审批事项是否做到耐心解答。

（四）监督管理

是否公开部门咨询投诉电话，方便企业和群众咨询、投诉。

五、结果运用

（一）活动结束后，由县政务服务和大数据管理局及时将情况进行统计、汇总、分析，作为改进窗口工作和提升工作水平的依据。

（二）对企业和群众反映集中的问题，县政务服务和大数据管理局督促各窗口单位负责抓好整改落实。

（三）评价结果纳入被评价窗口单位 2022 年度政务服务工作考核。

附件：1、2022 年参与窗口政务服务评价名单

2、2022 年窗口政务服务满意度第三方评价名单

3、2022 年窗口政务服务满意度第三方评价调查表

沈丘县政务服务和大数据管理局

2022 年 12 月 23 日



附件 1:

参与第三方评价名单

人大代表:

陈海刚 电话: 13802263320

刘景发 电话: 15936902666

唐东升 电话: 13608421063

赵 会 电话: 13523110006

马义彪 电话: 13703942816

陈书田 电话: 13838670278

刘 峰 电话: 13703873549

政协委员:

周 磊 电话: 13592207789

群众代表:

林军政 电话: 15516706111

附件 2:

政务服务满意度第三方评价名单

房管中心窗口、发改委局窗口、教育局窗口、税务局窗口、公安局窗口、民政局窗口、司法局窗口、人社局窗口、自然资源局窗口、规划局窗口、不动产登记窗口、住建局窗口、交通局窗口、水利局窗口、农业农村局窗口、文化和旅游局窗口、卫健委窗口、应急局窗口、市场监督管理局窗口、公积金窗口、医保局窗口、城市管理局窗口、综合窗口、生态环境局窗口、残联窗口、消防窗口、天然气窗口、自来水窗口、商务局窗口、有线电视窗口、供电公司窗口

附件 2:

政务服务第三方评价调查表

1、您在办事过程中，窗口是否存在“吃拿卡要”、互相推诿，让群众办事来回跑的问题等情况？

A 不存在

B 存在（请举例说明）_____

2、您在办事过程中，窗口是否存在不落实一次性告知、首问负责、限时办结等制度，办事效率低等问题。

A 不存在

B 存在（请举例说明）_____

3、您在办事过程中，窗口是否门好进、脸好看、事难办情况。

A 不存在

B 存在（请举例说明）_____

4、您对该窗口总体政务效能是否满意？

A 满意

B 基本满意

C 不满意（请举例说明）_____

5、您对该窗口整体服务态度是否满意？

A 满意

B 基本满意

C 不满意（请举例说明）_____

6、您拨打该窗口咨询电话时对答复是否满意？

A 满意

B 基本满意

C 不满意（请举例说明）_____

您在窗口办事过程中，若有需要反映的问题，也可拨打沈丘县政务服务和大数据管理局投诉热线 5308881，我们将对您所反映的情况如实调查！