

# 信阳高新技术产业开发区行政审批局

---

## 关于开展邀请第三方对信阳高新区政务服务窗口评价的通知

区直各部门:

为进一步强化服务意识,杜绝窗口出现门好进、脸难看、事难办的情况,充分听取第三方的意见建议,更好提高政务服务整体水平,打造群众满意的政务服务环境,特制定本方案。

### 一、组织实施

窗口政务服务效能第三方评价(市民代表、人大代表、政协文员、政务服务监督员、上级部门等)由信阳高新区行政审批局主办。

### 二、评价范围

区政务服务大厅各窗口。

### 三、评价时间

2023年每月上旬开始,每月中旬结束。

### 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、脸难看、事难办的情况;

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；

3.是否已经消除审批服务中的模糊条款，属于兜底性质的“其他材料”、“有关材料”等。

## （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，由区行政审批局及时将情况进行统计、汇总、分析，并将评价结果反馈给信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组，作为改进窗口工作和提升工作水平的依据。

（二）对于第三方反映的问题，区行政审批局将督促各窗口单位负责抓好整改落实，如有违纪情况将移交区纪工委。

（三）评价结果纳入被评价窗口单位 2023 年度政务服务工作

考核。

附件：2023 年信阳高新区政务服务窗口满意度评价调查表

信阳高新技术产业开发区行政审批局

2023 年 2 月 6 日



附件：

## 2023 年信阳高新区政务服务窗口满意度评价调查表

1、您在办事过程中，窗口是否存在“吃拿卡要”、互相推诿，让您办事来回跑等问题？

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，窗口是否存在门好进、脸难看、事难办的情况？

A 不存在

B 存在（请举例说明）-----

4、您在办事过程中，窗口是否主动邀请您对他的服务进行评价？

A 主动邀请

B 未邀请（请举例说明）-----

5、您在办事过程中，窗口是否出现投诉结果处理不及时的现象？

象?

A 不存在

B 存在(请举例说明)-----

6、您在办事过程中,窗口是否出现让您材料重复提交的现象?

A 不存在

B 存在(请举例说明)-----

7、您在办事过程中,窗口是否存在人流量大,未按规定帮办代办的情况?

A 不存在

B 存在(请举例说明)-----

8、您在办事过程中,窗口是否存在串岗聊天、抽烟、玩游戏、看视频等不良现象?

A 不存在

B 存在(请举例说明)-----

9、您对该窗口整体服务是否满意?

A 满意

B 基本满意

C 不满意(请举例说明)-----

10、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）-----

11、您在办理业务时窗口是否实行免费复印？

A 是

B 否（请举例说明）-----

12、您对信阳高新区政务大厅还有什么建议？

-----

您在窗口办事过程中，若有需要反映的问题，信阳高新区政务服务效能提升工作领导小组办公室投诉热线 0376-3700565，我们将对您所反映的情况如实调查！