

巴林左旗政务服务中心



巴林左旗开展政务服务满意度调查 工作实施方案

为深入贯彻落实《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）精神，强化政务服务好办易办，建立健全服务体验优化机制，切实将企业和群众经常使用的高频服务打造成为“好用”、“爱用”的精品服务，结合我旗实际，制定本方案。

一、工作目标

以习近平总书记关于网络强国的重要思想为指导，聚焦与企业和群众生产生活密切相关的高频政务服务事项，各级政务服务机构对于纳入高频服务清单的政务服务及便民服务，需要组织专业机构、用户代表等开展测试使用并收集反馈优化意见，形成清单发布、应用建设、使用反馈、服务优化的闭环，以便优化办事流程、提高政务服务效率、满足用户需求和提升用户体验。

二、调查范围

纳入高频服务清单的政务服务：包括行政审批、公共服务、

社会保障、医疗卫生等领域的政务服务。

纳入高频服务清单的便民服务：包括交通出行、教育培训、文化娱乐、生活服务等领域的便民服务。

三、调查内容

1、政务服务及便民服务的可获取性：包括服务场所的位置、服务环境是否整洁、设施是否完善、排队管理是否得当、开放时间、联系方式等。

2、政务服务及便民服务的便利性：包括办事流程、所需材料、费用标准、办理时间等。

3、政务服务及便民服务的服务态度：包括工作人员的礼貌、耐心、专业程度等。

4、政务服务及便民服务的服务质量：包括办事效率、办事结果的准确性、满意度等。

5、政务服务及便民服务的优化建议：收集公众对政务服务的优化意见和建议。

四、调查方式

1、问卷调查：本次调查采取线上填写问卷的方式开展。

2、数据分析：调查人员对收集到的问卷数据进行整理和分析，得出调查结果。

五、调查实施步骤

（一）设计调查问卷

政务服务中心审批服务股根据调查内容制定一份详细的问

卷，确保问卷的有效性和可靠性。

（二）调查对象选择

为全旗内办事群众、企业代表等。通过公开征集、推荐等方式，选择一定数量的调查对象，确保其代表性和公正性。

（三）测试使用

1、为调查对象提供测试环境，如模拟体验政务服务事项网上申报办理业务等。

2、调查对象在规定的时间内完成测试任务。

3、记录调查对象的使用过程、遇到的问题和建议。

（四）反馈收集

1、通过问卷、在线平台等方式，收集用户代表的反馈。

2、对收集到的问卷数据进行统计、整理和分析，得出调查结果。

（五）优化改进

1、根据用户代表的反馈，对政务服务事项进行优化。

2、对一些具备共性的问题及时制定优化措施，确保政务服务质量持续提高。

（六）再次测试与评估

在优化后，再次邀请用户代表进行测试使用，评估优化效果。

（七）持续改进

根据用户代表的反馈和评估结果，持续对政务服务事项进行优化和完善。

六、工作要求

（一）确保问卷调查真实性

为了能准确了解政务服务的满意度，调查人员不得以引导、暗示等方式影响调查对象填写调查问卷；调查人员对调查对象要态度友好、真诚，认真说明调查活动，以获取调查对象的配合。

（二）政策宣传与推广

将成功的经验和做法推广到其他政务服务事项中，提高整体政务服务水平。

（三）监督与评估

建立定期的监督和评估机制，确保政策的有效实施和持续改进。

巴林左旗政务服务中心

2023年9月12日

