

殷都区人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室文件

殷放管服办〔2023〕9号

关于印发《殷都区政务服务工作回访 制度（试行）》的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，各区直有关单位：

现将《殷都区政务服务工作回访制度》（试行）印发给你们，
请认真贯彻执行。

2023年6月5日

殷都区政务服务工作回访制度（试行）

为进一步加强政务服务中心作风效能建设，不断提高政务服务工作质量和水平，更好地服务全区经济社会发展，结合当前工作实际，制定本制度。

一、工作目标

坚持以人为本、执政为民，切实改进工作作风，通过建立政务服务工作回访制度，有效规范政务服务行为，提高政务服务办件质量。

二、回访对象

凡在全区各级政务服务场所申请办理行政审批及其他公共服务事项的公民、法人和其他组织（统称申请人），均为回访对象。尤其对我区政务服务场所工作人员的服务质量作出“不满意”或“非常不满意”的“差评”和投诉的申请人，为重点回访对象。

三、回访内容

区各级政务服务窗口及其工作人员为申请人办理业务时，围绕遵守纪律、服务态度、服务质量、办事效率、廉洁自律、规范服务、政务公开，以及执行限时办结制、一次性告知制、首问负责制等方面的落实情况，听取申请人对推进政务服务工作的意见、建议。

四、实施主体

回访由各级政务服务中心、便民服务中心（站）组织实施，

每天随机对申请人进行回访，区政务服务大厅每月回访人数不少于 50 人次，各便民服务中心每月回访人数不少于 20 人次。重点对“差评”和投诉的申请人进行回访。

五、回访方式

回访以电话回访、现场回访、网络回访、实地走访和召开座谈会等方式进行，并如实记录《政务服务事项工作回访单》（见附件）。

（一）电话回访。通过电话与申请人进行直接沟通，达到多方面信息收集的目的。

（二）现场回访。在政务服务大厅现场向申请人发放问卷调查进行回访，收集申请人反馈的信息。

（三）网络回访。利用网络手段，对申请人开展方便、快捷、全面的回访。

（四）实地走访。不定期组织人员，到基层、企业、重点项目等进行个别回访，了解申请人对政务服务工作的意见、建议。

（五）召开座谈会。不定期邀请申请人代表召开有关座谈会，收集各类申请人的意见或建议，畅通信息沟通渠道，提高政务服务水平。

（六）抽查回访。由区政数中心采取政府购买服务或邀请政务服务监督员等方式对各级政务服务工作满意度情况进行抽查回访。

六、工作要求

（一）工作人员在回访过程中必须使用文明规范用语。

（二）工作人员在回访中应仔细填制《政务服务工作回访单》。对于在回访中发现的问题及处理的结果要详细记录，有效处理回访资料，找出工作中存在的问题及时反馈，以改进工作、改进服务。

（三）对申请人提出的投诉，应将申请人投诉的相关信息及时登记和处理，并做好对申请人的解释工作；对申请人提出的意见和建议，及时向申请人反馈处理情况。

（四）回访单等相关回访资料由专人统一编号、分类保管、存档备案。

（五）各政务服务部门应高度重视，积极配合，自觉接受监督。

七、结果运用

（一）每月将回访情况进行统计、整理，对发现的问题进行调查、核实，要求涉及各级政务服务部门2个工作日内反馈情况说明，提出整改意见；并结合政务服务“好差评”评价结果，对各政务服务部门汇总通报，作为改进政务服务窗口工作的重要依据，督促整改、落实。

（二）回访反映的存在问题和不足，经查属实，属于综合窗口工作人员责任又未按要求及时整改的，进行通报批评；属于各进驻部门股室责任的，又未按要求及时整改的，进行记录，并抄报其单位。

（三）对回访中群众特别满意的政务服务窗口及工作人员，给予通报表扬，并作为年度评先评优的重要参考依据。

（四）对回访中申请人反映情况与实际情况不符的，经核实后，向申请人说明情况、澄清事实。

（五）将抽查回访情况纳入全区政务服务工作年度考核，并赋予较高的权重分值。

（六）对在回访中发现的严重违法违纪现象，将移交有关部门进行查处。

附件：殷都区政务服务工作回访单

2023 年 6 月 5 日

附件

殷都区政务服务工作回访单

编号：

申请人基本情况	姓名		联系电话	
	住址或单位地址			
	办理窗口、办理事项及编号			
回访方式	电话回访 ☐		现场回访 ☐	实地走访 ☐
评价内容	服务态度 (20 分)	工作人员的服务态度如何？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
	办事效率 (20 分)	是否按承诺办结时限办结？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
		是否存在互相推诿、敷衍塞责以及“懒、散、慢”问题？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
	流程规范 (40 分)	是否公开了相关事项信息？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
		是否按公开的流程办理政务服务事项？是否存在私设前置条件和环节问题？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
		是否一次性告知？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
		现场勘查项目是否发放廉洁告知单？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		

	廉洁自律 (20 分)	是否存在“吃拿卡要”、违法违纪问题？ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
	综合评价	满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	综合评分：
存在问题			
意见建议			
整改落实 情况			
回访人		回访日期	

殷都区人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023 年 6 月 5 日印发
