

# 安丘市政务服务工作满意度调查问卷结果反馈

为进一步提升我市的政务服务水平，更好地接受基层企业、群众和社会各界的监督，不断提升服务质量和水平，2023年2月6日至2月19日，安丘市政府门户网站开展了市政务服务工作满意度调查活动，现将具体结果报告如下：

## 一、调查基本情况

调查评议共设置了21道题目，问题主要涉及窗口人员的服务态度、办理情况、工作作风纪律等方面评价。

## 二、调查结果分析

调查结果显示政务服务“一网通办”在36-60岁这个年龄层受关注程度较高，企业人员和社会人员关注程度也比较高。对市政务服务中心大厅环境及各项设施完善满意度很高，对窗口工作人员的服务态度和服务效率的满意率均在99%以上。但办事过程中，办事群众遇到的窗口工作人员仍有语气生硬、推诿扯皮、办公区域摆放与工作无关私人物品等其他现象发生。还提了一部分的改进建议，我们会反馈给相关科室，后续及时改进。

## 三、结果分析及应用

调查显示，办事群众对市政务服务中心的办事满意度较高。但仍存在一些不足，市政务中心将高度重视群众的满意度情况调查结果，严格考核管理，不断提升服务质量和水平，为办事群众提供更加高效、便捷的服务。

2023年2月22日