

柳州市柳江区行政审批局

签发人：张子博

柳州市柳江区行政审批局 对 2021 年度第 120210020900061 项社会评价 意见建议整改调查报告

根据自治区绩效考评小组办公室关于印发《2021 年度机关绩效考评社会评价意见建议整改工作方案》的通知要求，我局高度重视，专项研究 2021 年度社会评价意见建议整改工作，开展调查研究。调查情况报告如下：

一、整改事项

第 120210020900061 项：“柳州市柳江区，2021 年 3 月份去政务大厅办理业务，服务窗口工作人员的服务意识太差。当时排在前面一个号的客户已经办理结束离开了，工作人员就在那里和其他人员聊天却不继续叫号，让客户看着干等，过了很久才继续叫号，希望政府部门提高窗口人员的服务意识。”

二、调查时间及人员

调查时间：2021 年 11 月 3 日

调查人员：蓝海多、朱秀芬

三、调查地点

柳江区政务服务中心

四、调查对象

窗口工作人员、办事群众

五、调查方式及结果

调查方式：现场走访

调查结果：进行调查之后暂时没有发现此类问题，并在之后的整改工作中要继续提高这方面的重视力度，加强监督与指导，通过各种方式提高群众的满意度。

六、工作计划

（一）不定时巡查大厅情况，充分利用视频监控督查和指纹机考勤系统，及时发现问题并督促整改，对存在问题屡次不改的进行约谈。

（二）加强业务学习，提高为民服务能力，强化为民服务意识。持续开展“三减三免”行动。“三减”即对审批环节再优化再精减，申报材料再精减，承诺时限再缩减，努力达到“环节最简、材料最少、时限最短”；“三免”即免费打印复印、免费证件邮递、免费为新办企业刻制公章。

七、调查佐证材料清单



现场调查窗口工作情况



现场回访群众对办事服务态度、效率、流程等内容进行评价

柳州市柳江区行政审批局

2021年11月3日

