

厦门市政务服务

“好差评”情况通报

2020年第1期（总第1期）

厦门市行政审批管理局

2020年4月21日

【评优评先】

一、第一季度市级“红旗窗口”

厦门市财政局、厦门市建设局、厦门市交通运输局、厦门市水利局、厦门市商务局、厦门市市场监督管理局、厦门市市政园林局、厦门港口管理局，厦门市社会保险中心、厦门市住房公积金中心。

二、第一季度市级获评两次以上“服务之星”

倪艳云（厦门市民政局），任方（厦门市科技局），林婷（厦门市交通运输局），郭书彬、李素雪（厦门市医疗保障中心），陈晨（厦门市社会保险中心），吕圣顺（国家税务总局厦门市税务局），陈蓉、黄玲、黄国华（厦门市不动产登记中心），谢佳伟（厦门市住房公积金中心），吴贵辉、李宇丹、张亚丽（厦门市政务服务保障中心）。

【“好差评”】

一、满意度情况

第一季度服务对象问卷调查满意率 98.78%，电子评价满意率 99.97%。第一季度，省“好差评”系统反馈集美区公安分局“居住证申领”办理事项被办事群众“差评”1件，请市公安局针对办事群众反馈的情况，进一步压实工作责任，认真分析出现差评的问题所在，增加细化网上办理事项的提示，优化系统审核，做好靠前服务，解决网上办理事项的堵点问题。

厦门市 2020 年第一季“好差评”服务评价

县（市、区）	总评价数	整体评价				
		非常不满意	不满意	基本满意	满意	非常满意
厦门市直	269549	0 (0.00%)	0 (0.00%)	292 (0.11%)	64386 (23.89%)	204871 (76.00%)
思明区	33979	0 (0.00%)	0 (0.00%)	105 (0.31%)	3197 (9.41%)	30677 (90.28%)
湖里区	23872	0 (0.00%)	0 (0.00%)	77 (0.32%)	4308 (18.05%)	19487 (81.63%)
集美区	60960	0 (0.00%)	1 (0.01%)	59 (0.10%)	5570 (9.14%)	55330 (90.75%)
海沧区	45107	0 (0.00%)	0 (0.00%)	118 (0.26%)	8018 (17.78%)	36971 (81.96%)
同安区	74386	0 (0.00%)	0 (0.00%)	277 (0.37%)	1745 (2.35%)	72364 (97.28%)
翔安区	46912	0 (0.00%)	0 (0.00%)	15 (0.03%)	4440 (9.46%)	42457 (90.51%)

二、第三方评估

根据 2020 年第一季度第三方评估满意度测评结果，结合审批服务实际情况，通过对电话咨询服务情况、“不见面审批”服务情况、大厅现场审批服务情况三个方面开展了政务服务满意度调查，本期的满意度调查情况如下：

1. 市级窗口满意度调查情况。55 家入驻市行政服务中心的审批服务窗口单位总体平均成绩为 94.16 分，分数较高的单位有市公安局、市民政局、市住房置业融资担保有限公司、市司法局、市人民防空办公室，得分低于 90 分的有三家单位，分别为市消防救援支队、市应急管理局、市鹭江公证处；从调查结果可以看出，部分单位对外公布的咨询电话数量、咨询电话接通情况、话务人员的业务熟练程度、语言表达能力、个别审批服务事项办事流程的简化有待提升和加强。

2. 区级窗口满意度调查情况。6 个区级行政服务中心平均成绩为 93.02 分，最高分为同安区中心 95.24 分，最低分为海沧区中心 89.28 分，从本季度调查结果来看，因受疫情影响以及推行“不见面审批”服务模式，办事群众需要大量的电话咨询服务指导，各区应进一步规范咨询服务电话的接听，选派熟悉业务的工作人员接听相关咨询服务电话，确保服务到位。

三、电子评价率情况

第一季度中心电子评价率为 88.75%（受疫情影响，未采用 2 月份及 3 月份相关评价率数据）。

1. 评价率前五名：厦门市发展和改革委员会 100%，厦门市工业和信息化局 100%，厦门市人力资源和社会保障局 100%，厦门市水利局 100%，厦门港口管理局 100%，厦门市城市管理行政执法局 100%，厦门市气象局 100%。

2. 办件量超过 2 万件且评价率在 90%以上的单位: 厦门市交通运输局 98.48%, 厦门市医疗保障中心 94.43%。

3. 评价率低于 70%的单位: 厦门公证处、厦门市鹭江公证处、厦门市开元公证处。

【优质服务】

一、1 月份, 市建设局收到厦门中海地产赠送的“求真务实, 廉洁高效 忠于职守, 甘当公仆”锦旗一面。

二、1 月份, 市商务局窗口收到厦门金龙旅行车有限公司赠送的“情系企业, 鼎力相助 优质服务, 为民解忧”锦旗一面。

三、1 月份, 市社保中心收到市民陈世巧赠送的“情系群众, 为民解忧”锦旗一面。

四、2 月份, 市住房保障和房屋管理局收到福建亿融基业地产有限公司赠送的“服务热情周到 办事快捷高效”锦旗一面。

五、2 月份, 市住房公积金中心收到市民沈灿琴赠送的“为民办事关怀备至 抗疫之中展示大爱”锦旗一面。

六、3 月份, 市建设局城建档案馆收到华润置地厦门公司赠送的“心系企业发展 服务优质高效”锦旗一面。

七、3 月份, 市不动产登记中心收到镇海大厦业主赠送的“热情服务, 急民所急 办事高效, 真心感激”锦旗一面。

八、1 月份, 市港口局窗口工作人员张辉龙、许宝珍工作认真细致、服务态度好, 受 12345 平台表扬。

九、1 月份, 市人社局窗口工作人员刘红燕办事效率高、服务态度好, 受 12345 平台表扬。