



# 41个市直机关办事服务大厅满意度排名新鲜出炉

## 三优:市公安局、市财政局、市城管局 三末:市安监局、市卫生局、市物价局

活动持续一个月 10万多名市民参与 四种方式定排名

### 四十一个市直机关办事服务大厅满意度调查排名

次序	名称	满意度排名
1	市公安局	40039
2	市财政局	9799
3	市城市管理局	8935
4	市人口计生委	8676
5	市粮食局	5985
6	市建委	5234
7	市科技局	4546
8	市房管局	4457
9	市国资委	3892
10	市城乡规划局	3595
11	市国土资源局	3518
12	市发改委	3416
13	市工信委	3322
14	市交运委	3301
15	市人社局	2942
16	市外侨办	2882
17	市文广新局	2759
18	市商务局	2519
19	市政府法制办	2390
20	市食品药品监督管理局	2052
21	市民委	1893
22	市审计局	1763
23	市园林局	1728
24	市统计局	1691
25	市体育局	1547
26	市农委	1460
27	市水务局	1436
28	市文物局	1376
29	市林业局	1366
30	市人防办	1299
31	市司法局	1261
32	市畜牧局	1173
33	市旅游局	1163
34	市环保局	1125
35	市民政局	1043
36	市信访局	1039
37	市监察局	1004
38	市教育局	948
39	市安监局	938
40	市卫生局	802
41	市物价局	620

注:此次调查记者发现,部分市直机关没有设专门的办事服务大厅,或者办事部门名字不叫办事服务大厅,如市人口计生委设有郑州市计划生育服务中心。别的市直机关,市民来咨询、办事直接到相关办公室办理。

经核实,没有设专门办事服务大厅的有:市工信委、市监察局(有信访室)、市商务局、市审计局、市体育局、市统计局、市旅游局、市外侨办、市政府法制办、市人防办、市畜牧局(有值班室)、市国资委等。

郑州晚报重磅推出的41个市直机关办事服务大厅满意度调查圆满结束。此次调查活动从11月11日开始,为期一个月,分4种形式进行调查。本报除派出30名记者分10组对41个市直机关办事服务大厅进行暗访外,还邀请广大市民参与调查。

据不完全统计,共有107694名市民分别通过拨打晚报新闻热线,点击晚报新闻QQ,邮寄、送达调查问卷,登录爱晚报网站等方式参与其中。

郑州晚报41个市直机关办事服务大厅满意度调查小组对10万余张选票进行逐一统计,并根据满意票数对41个市直机关办事服务大厅进行了排名。

调查期间,本报在重要版面对此次调查作了持续报道,刊登调查问卷内容,公布各种参与途径,及时报道最新调查结果,充分调动市民参与的积极性。不少市民把对市直机关办事服务大厅的意见反馈给调查小组,其中有优秀的建议,也不乏亟待解决的问题。

在此,本报公布此次41个市直机关办事服务大厅满意度调查的投票排名结果、市民意见以及记者暗访所发现的问题。 **本报群工部**

#### 调查指标和参与方式



41个市直机关办事服务大厅满意度调查小组工作人员正在统计选票。

2010年即将过去。

这一年的每一天,《郑州晚报》都在践行“用新闻纸建设郑州”和“向上、向善、温情、温暖”的办报理念,竭诚为广大市民提供力所能及的服务,践行媒体使命,探寻“媒体助政”之路。

2010年的每一天,市民、外地客商等到市直机关服务大厅办事,切身感受到了服务质量的高与低、优与劣。其间,本报接到众多电话,大家给办事大厅提了一些中肯的意见和建议。为更好地促进办事服务大厅提高服务质量,切实做到高效运转,在市委市政府的领导下,本报推出41个市直机关办事服务大厅满意度调查问卷。

#### 调查问卷设计10项参照调查指标:

- 一、办事大厅是否有首问负责制?
- 二、办事大厅当日办结率怎么样?
- 三、如果在办事大厅当日事情未办结,次日工作人员是否提供上门服务?
- 四、办事大厅工作人员在岗情况如何?
- 五、办事大厅秩序怎么样?
- 六、工作人员工作态度怎么样?
- 七、办事大厅卫生条件怎么样?
- 八、您对办事大厅工作制度完善程度是否满意?
- 九、您对办事大厅工作流程清晰程度是否满意?
- 十、本报统计30名记者的暗访结果。

#### 市民参与调查的四种方式:

方式一:致电郑州晚报新闻热线67659999。

方式二:点击郑州晚报新闻QQ:1643635345。

方式三:市民详阅郑州晚报刊发的调查问卷,填好后寄到“郑州晚报市直机关办事服务大厅满意度调查小组”。本报地址:郑州市陇海西路80号,邮编:450006。

方式四:登录爱晚报网站(www.izzwb.com)参与网上调查。