



# 41个市直机关办事服务大厅满意度排名新鲜出炉 这四种调查结果定总排名

## 30名记者分10组暗访、晚报热线和新闻QQ记录市民来电 爱晚报社区发起网上调查、市民填写调查问卷

### 记者暗访结果

为了确保此次调查活动的深入和真实,郑州晚报特派30名记者分10组在不同的时间点对办事大厅(或处室)分批进行调查,每一组给出独立调查结果。

#### 1. 有没有实行首问负责制?

结果:80%的办事大厅实行首问负责制。

#### 2. 当日办结率如何?

结果:办结率根据业务不同而有高低。例如出入境手续需要一周时间。

#### 3. 当日未办结,次日是否提供上门服务?

结果:多数办事大厅不提供上门服务。

#### 4. 工作人员在岗情况

结果:(没有办事大厅的市直机关,记者暗访相关科室)

市商务局:11月15日下午2点30分,畜禽屠宰管理处缺员2人。

市体育局:11月17日下午5点,竞训处204室没人。

市城管局:11月14日下午2点49分,政府信息公开申请受理综合咨询台缺员。

市公安局出入境管理处:11月17日9点03分,4、7、8、9、10窗口没人,正常为9点上班。

市交运委:11月16日下午4点40分,18、19窗口缺员。

市旅游局:正常为17点30分下班,11月16日17点22分,已经有工作人员离开。17点23分,该局423房间市场处空无一人。17点25分,该局办公室无一人在岗。

市畜牧局:11月16日下午5点10分,动检所缺员2人。

市教育局:11月16日下午,3个询问台空缺。

市水务局:11月16日下午4点,大厅至少25个位置缺员。

市人力资源和社会保障局:11月16日下午3点,缺员1人。

市农委:11月17日上午10点,4个位置上没人。

市卫生局:11月16日下午4点,总共3个位置,2个空着。

市食品药品监督管理局:11月16日11点10分,空1个位置。

市建委:11月16日下午,南侧有十几个窗口,只有1个办事人员。

#### 5. 大厅秩序如何?

结果:90%的大厅秩序良好。

#### 6. 工作态度如何?

结果:90%的大厅工作人员服务态度良好。

#### 7. 卫生条件如何?

结果:80%的大厅卫生状况良好。市交运委大厅办事窗口下两堆纸屑未清理。市畜牧局动检所和药检所工作人员办公桌上较乱,瓜子随意乱放,门口有烟头两个。

#### 8. 工作制度是否清晰?

结果:70%的大厅张贴有工作制度。

#### 9. 办事流程是不是清晰?

结果:70%的大厅张贴有办事流程。有市民表扬市城管局会打电话通知领取许可证;市房管局墙上的流程图很实用。

#### 10. 市民评价如何?

郑州晚报记者随机采访市民后,收集的意见、建议:

对市环保局的意见、建议:对环保案件的查处力度太小,例如西流湖,建筑垃圾和污水都往湖里堆放、排放,无人管理。

对市林业局的意见、建议:市民对近年的野生动物保护评价好,但对古树名木还欠缺保护。

### 热线电话及新闻QQ调查结果

次序	名称	累计票数
1	市城市管理局	194
2	市交运委	166
3	市房管局	83
4	市公安局	58
5	市粮食局	48
6	市食品药品监督管理局	45
7	市园林局	32
8	市科技局	10
9	市财政局	7
10	市畜牧局	6
11	市建委	6
12	市人社局	4
13	市发改委	4
14	市民政局	3
15	市商务局	2
16	市人口计生委	2
17	市安监局	2
18	市信访局	2
19	市人防办	2
20	市物价局	2
21	市文广新局	2
22	市旅游局	1
23	市外侨办	1
24	市国资委	1
25	市环保局	1
26	市教育局	1
27	市林业局	1
28	市水务局	1
29	市国土资源局	1
30	市卫生局	1
31	市统计局	1
32	市体育局	1
33	市审计局	0
34	市农委	0
35	市城乡规划局	0
36	市民委	0
37	市司法局	0
38	市政府法制办	0
39	市监察局	0
40	市工信委	0
41	市文物局	0

#### 市民反映的问题如下:

史先生:交通管理部门的管理、服务都很差,应该受到批评。

网友“天道酬勤”:我想给市交运委投上一票,他们在公交车方面做得很好,希望咱们郑州的其他部门向他们学习,多给老百姓办点实实在在的事,能够惠及老百姓。

雷女士:把票投给科技局,原因是可以在科技局政务大厅一次办完所有的手续,而且服务周到,态度热情。

(注:累计票数=满意票减去不满意票数之值;0票即未接到市民电话、QQ投票或满意票减去不满意票数之值为零)

### 调查问卷结果

次序	名称	累计票数
1	市公安局	30176
2	市财政局	9415
3	市粮食局	3829
4	市房管局	3559
5	市城乡规划局	3477
6	市国土资源局	3476
7	市发改委	3335
8	市工信委	3264
9	市建委	2997
10	市科技局	2878
11	市国资委	2821
12	市外侨办	2770
13	市政府法制办	2331
14	市商务局	2314
15	市文广新局	2151
16	市交运委	1840
17	市食品药品监督管理局	1795
18	市审计局	1706
19	市统计局	1646
20	市民委	1572
21	市体育局	1468
22	市农委	1419
23	市水务局	1391
24	市林业局	1307
25	市人社局	1299
26	市园林局	1241
27	市司法局	1197
28	市人口计生委	1084
29	市人防办	1061
30	市环保局	1054
31	市畜牧局	1025
32	市信访局	982
33	市民政局	974
34	市监察局	960
35	市安监局	897
36	市旅游局	893
37	市教育局	887
38	市文物局	869
39	市卫生局	737
40	市物价局	508
41	市城市管理局	-83

#### 市民来信意见选登:

市民:投城管局满意票。城市管理局办事大厅李臻同志服务态度好,热情认真。

市民:投房管局满意票。因为他们的服务态度很好,而且只要手续齐全,基本10分钟就可以处理好。

市民:对教育局投不满意票。因为现在中小学入学难,尤其是重点中小学。

市民:对文化部门投不满意票。二七纪念馆一层开了两个摄影摊点,既是浪费资源,又影响二七塔的宣传形象。

(注:累计票数=满意票加基本满意票,减去不满意票数之值)

### 『爱晚报』网站调查结果

次序	名称	满意票	次序	名称	满意票	次序	名称	满意票
1	市公安局	9805	15	市民委	321	29	市卫生局	64
2	市城市管理局	8824	16	市旅游局	269	30	市教育局	60
3	市人口计生委	7590	17	市人防办	236	31	市政府法制办	59
4	市建委	2231	18	市食品药品监督管理局	212	32	市工信委	58
5	市粮食局	2108	19	市商务局	203	33	市林业局	58
6	市科技局	1658	20	市畜牧局	142	34	市审计局	57
7	市人社局	1639	21	市城乡规划局	118	35	市信访局	55
8	市交运委	1295	22	市外侨办	111	36	市监察局	44
9	市国资委	1070	23	市物价局	110	37	市水务局	44
10	市房管局	815	24	市体育局	78	38	市统计局	44
11	市文广新局	606	25	市发改委	77	39	市国土资源局	41
12	市文物局	507	26	市环保局	70	40	市农委	41
13	市园林局	455	27	市民政局	66	41	市安监局	39
14	市财政局	377	28	市司法局	64			