

# 南昌市新建区政务服务数据管理局

新政数字〔2024〕6号

分类：A类

## 关于区政协二届四次会议第147号提案的答复

熊力委员：

您提出的关于增设政务服务大厅监督窗口的提案收悉，现答复如下：

今年以来，在区政协的关心指导下，区政务服务大厅始终秉承着“新建事、用心办”的服务理念，以企业和群众方便满意为最高标准，以“五心”服务打造“五星”窗口为目标，努力打造企业和群众满意的优质政务服务品牌。

### 一、坚持疑难问题导向，建立“有诉即应”制度和流程。

为专门解决群众的急难愁盼事，不断提升办事群众的获得感和满意度。新建区政数局在全市首个设立了“办不成事”反映窗口，每天都会有一名工作人员值班，现场协调处理企业和群众遇到的“疑难杂症”，和“急难愁盼”，建立了“受理—分类—转办—督办—办结—反馈”问题处理闭环机制和“否定报备制”，对所有问题限时办结、“销号管理”。线上在“政企通”平台开



设“办不成事”专窗和“回音壁”模块，及时收集办理企业诉求，来访企业、群众可通过窗口或“政企通”平台反映诉求。始终确保让办事不顺利的群众有地方找、有人帮，难点、堵点有“出口”，群众路不白跑、事有人管，坚持问题导向的务实态度和为民服务宗旨，破除企业群众“办不成事”的隐形壁垒、“疑难杂症”，打通“堵点”，变“吐槽”为“点赞”，让堵心成为舒心，实现“办不成事”到“办成事”。

## 二、以评促改、以评优服”助推政务服务再提升。

按照“一平台多终端”的思维，建设全区一体的“新事心办”综合服务平台。依托该平台开设“好差评”模块，以服务态度、服务效率、服务便利性、服务清晰度等方面为评价指向，设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个评价等级，实现线上服务“一事一评”。线下通过“好差评”服务满意度评价器、意见簿、意见箱等，落实现场服务“一次一评”，且在新建区政务服务网站公布评价监督电话、电子邮箱等，通过线上线下相融合，实现点评渠道多元化、便利化，主动接受社会各界的“综合点评”。建立事项核实、事项整改、回复反馈的全流程闭环机制，做到评价、反馈、整改、监督全流程有机衔接，确保“差评”件件有整改、事事有反馈，形成交易主体积极参与、服务部门及时改进的良性互动局面。满意度评价结果将作为人员平时和年度考评的重要依据，以评促改，以评促优，不断增强服务意识，提升服务质量。

## 三、精准监督，助力政务服务水平提升。



为唱响“新事心办”政务服务品牌，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。区政数局督查股每日不定时对大厅进行巡查，对办不成事”反映窗口登记的各类事项进行询问、督办，对反映问题进行核查，协助当日值班人员协调沟通处理，对相关责任人进行谈话提醒。同时，将实时监督窗口人员是否有服务态度、着装不规范、有业务不叫号、材料摆放无序、台席不整洁、暂停服务牌使用以及现场“好差评”评价等情况，若发现及时整改，并对相关人员考核进行扣分处理，按月开展评分考核，对于表现不佳的窗口人员予以相应处理。为进一步提升综合窗口人员业务能力，区政数局根据业务指引、常见问题、常见知识点的引导，将群众日常办事的场景进行情形化，并定期开展业务培训及考核，持续推动综窗业务融合。目前已开展9场无部门参与的业务培训，制作16个标准业务课件，覆盖57个高频事项，积累题库160余条。按照国家、省、市要求，积极推进政务服务标准化体系建设，建立大厅运营体系，编制发布28个制度规范，推动区镇村三级业务标准一体化、人员管理一体化、大厅管理一体化。

附件：政协委员提案办理情况征询意见表



2024年7月4日

抄送：区政协提案委员会，区政府督查室。

联系单位及电话：新建区政数局83098603

邮政编码：330100



附件

## 政协委员提案办理情况征询意见表

提案号码：147号

提案人姓名	熊力	通讯地址		邮政编码	330100
提案内容	关于增设政务服务大厅监督窗口的建议				
承办单位	新建区政务服务数据管理局	电话	83098516	邮政编码	330100
提案人对办理情况的意见：					
满意	✓	基本满意		不满意	

提案人签名 熊力

2024年 7月 15日

~