

政务服务“好差评”评价指标体系

一级评价指标 (必填项)	差评指标
<p>非常满意★★★★★</p> <p>满意★★★★</p> <p>基本满意★★★</p> <p>不满意★★</p> <p>非常不满意★</p>	<p>1.服务态度不好：</p> <p>(1) 不一次性告知</p> <p>(2) 服务态度“生冷硬横顶”</p> <p>(3) 工作人员推诿扯皮</p> <p>(4) 工作人员“吃拿卡要报”</p> <p>2.服务质量不优：</p> <p>(1) 事项进驻不全，不能进一个门办完</p> <p>(2) 服务指南看不懂、用不上</p> <p>(3) 申请材料繁琐、程序复杂</p> <p>(4) 办成“一件事”需要跑 2 次以上</p> <p>(5) 服务收费不合理</p> <p>(6) 网上申请不便捷</p> <p>3.服务效率不高：</p> <p>(1) 咨询电话打不通</p> <p>(2) 网上咨询回复不及时</p> <p>(3) 排队等候时间长</p> <p>(4) 工作人员业务不熟练</p> <p>(5) 未在承诺时限内办结</p> <p>4.服务环境不便：</p> <p>(1) 服务标识不清晰</p> <p>(2) 窗口分区不合理</p> <p>(3) 服务导询不到位</p> <p>(4) 服务设施设备不便民</p> <p>5.其他“差评”选项为手写项，由服务对象自主填写。</p>