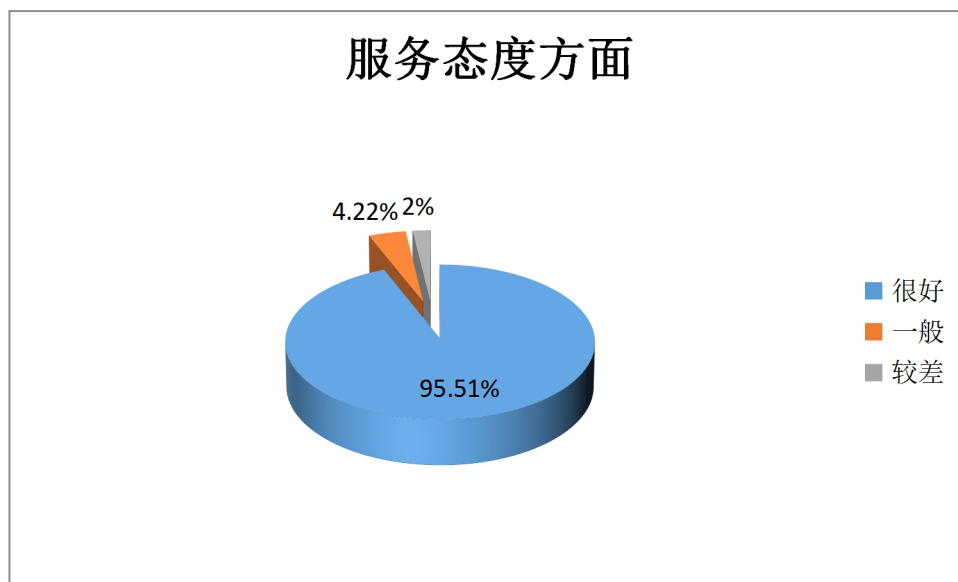


# 安丘市人力资源和社会保障局关于 “人社局窗口服务情况”结果公布及说明

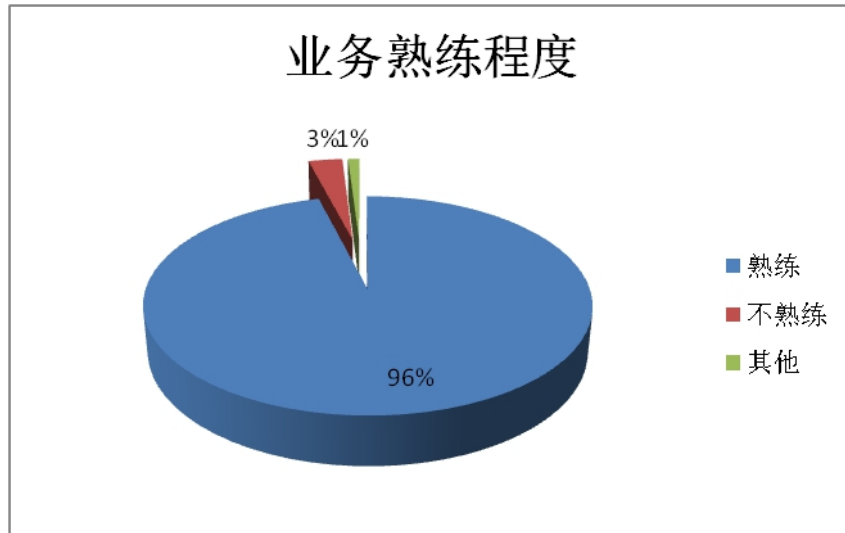
截止到2021年11月30日，我局在安丘市人民政府网站及人社局微信公众号发布了“安丘市人社局窗口服务情况调查问卷”。

截止到问卷调查期结束，我局共收到237份有效问卷，其中：

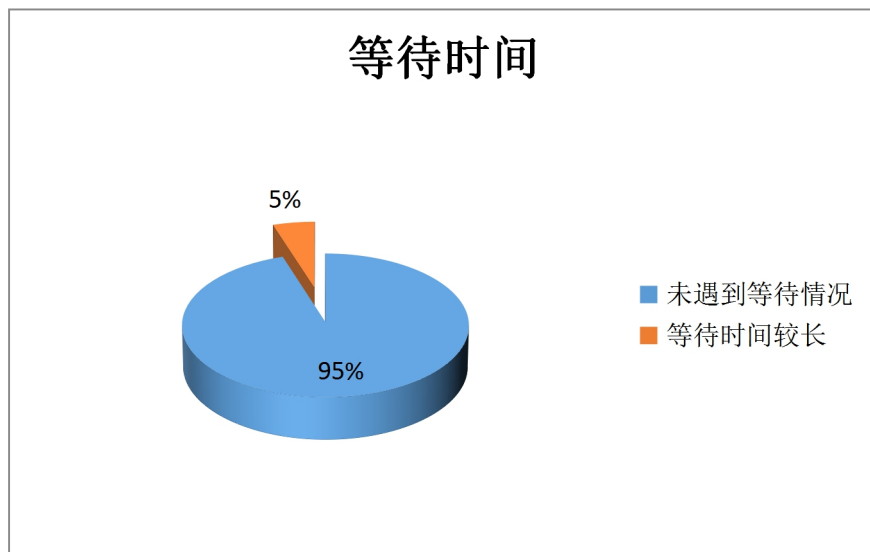
一、在服务态度方面，有94.51%的人认为服务态度很好，4.22%的人认为服务态度一般，不足2%的人认为服务态度较差；



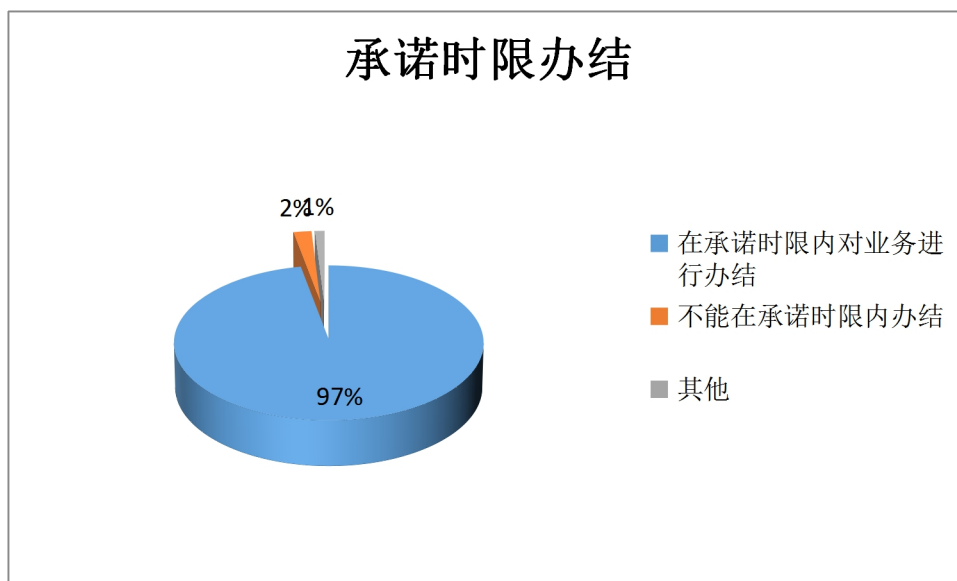
二、在业务熟练程度方面，超过96%的人认为我市窗口服务人员的业务较熟练，不足3%的人认为窗口服务人员业务不熟练；



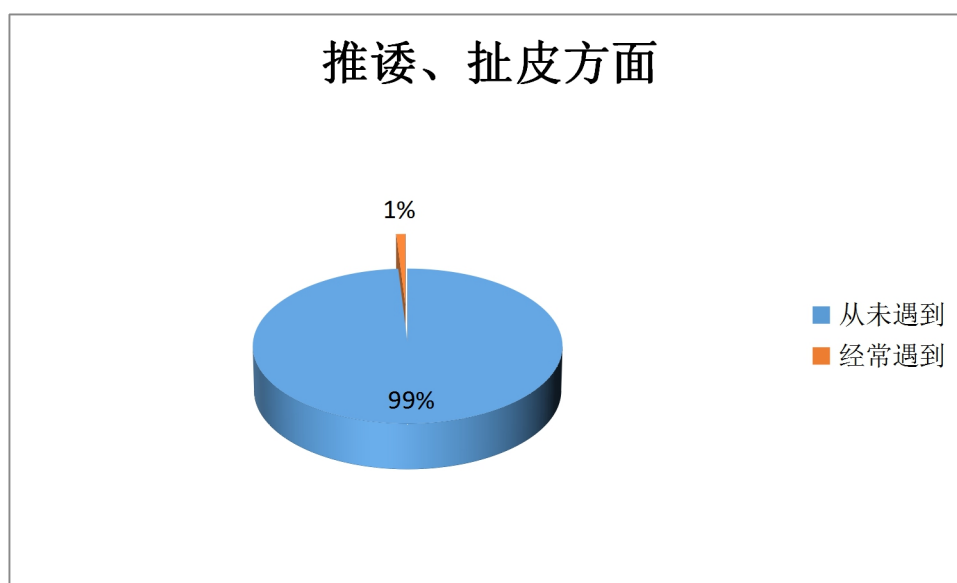
三、在等待时间方面，超过 95%的人在窗口未遇到等待情况，不足 5%的人反馈窗口等待时间较长；



四、在承诺时限办结方面，超过 97%的人反应能在承诺时限内对业务进行办结，不足 2%的人反馈不能在承诺时限内办结；



五、在推诿、扯皮方面，超过 99%的人反馈从未遇到推诿、扯皮问题，不足 1%的人经常遇到推诿、扯皮问题。



由此调查问卷不难看出，人民群众对我市人社局窗口服务情况较为满意，但仍有少部分人认为依然存在窗口服务质量不高，且窗口服务人员素质仍待提高的状态。我局会根据本次问卷调查结果对我局接下来窗口服务情况进行改善，加

强对新进窗口服务人员的培训，提高服务人员素质和服务质量。

同时，我局积极畅通在线及现场等多种渠道，广泛接纳相关意见建议并予以采纳。下一步，我局将进一步完善门户网站及官方微信等“互动交流”栏目，拓宽在线调查及交流平台，广泛接受社会监督，进一步做好相关工作。

感谢您对我市人力资源和社会保障工作的关心与支持！