**民政部养老机构设立许可申请人满意度评价表**

尊敬的申请人您好！

欢迎您参加这次问卷调查。问卷调查全部为单选题，请对卷中所列问题依据您的理解和实际体验选择。您的个人信息和所填写资料我们将严格保密。我们将根据您的意见和建议改进我们的工作，感谢您的支持合作！

填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 办理事项 |  |
| 办理部门 |  |
| 办理时间 |  |
| 申请人信息 | 姓名 |  |
| 联系地址 |  |
| 联系电话 |  |
| 电子邮箱 |  |
| 评价内容 | 1.您对该单位在办事流程方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 2.您对该单位在履行服务承诺（在承诺的时限内办结业务、履行一次性告知等）方面示范满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 3.您对该单位办事方便程度、有效指引群众方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 4.您对该单位在配套服务和办事效率（等候时间等）方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 5.您对该单位在落实首问责任制方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 6.您对该单位政务公开的方式（网站、热线电话、纸质服务指引、流程上墙等）是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 7.您对该单位政务公开的内容是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 8.您对该单位在解决“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 9.您对该单位投诉处理情况方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 10.您通过拨打咨询热线向该单位提出疑问或诉求时，对该单位的答复情况方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 11.您对该单位在主动向群众推荐使用网上办理业务功能方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 12.您对该单位网上办事办理审批服务事项从减少到现场次数，缩短办事时间方面考虑是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 13.您对该单位网上办事服务大厅界面风格和内容规范方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 14.您对该单位在网上办事服务提供便民服务功能（表格下载、邮政速度、自助终端等） | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 15.您对该单位网上办事的办事流程，提高网上办事深度方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 16.您对该单位工作人员的业务水平（对经办业务的熟悉程度）是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 17.您对该单位工作人员仪容仪表、用语规范、礼貌、亲切方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 18.您对该单位工作人员在主动沟通、热情耐心、不厌其烦方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 19.您对该单位工作人员履行岗位职责方面是否满意？ | A.非常满意 B.满意C.不满意 D.不了解 |
| 其他意见或建议 |  |
| 抽查回访记录 | 抽查回访时间 |  |
| 抽查回访人 |  |
| 抽查回访方式 |  |
| 抽查回访结果 |  |

说明：

1. 本评价表由申请人在审批事项办结后填写，现场反馈至民政部社会福利和慈善事业促进司老年人福利处。
2. 对不方便现场反馈的，可向民政部社会福利和慈善事业促进司分管领导反映，联系电话58123271。
3. 申请人也可在XXXXX网站下载该表格，填写完成后反馈传真58123266。
4. 举报投诉机构根据申请人所填写的评价表，定期进行实地或电话随机抽查回访。

联系方式：58123250