

义市监〔2022〕108号

关于印发《义马市市场监督管理局工作回访制度(试行)》的通知

各市场监管所及相关业务科室：

为了找准群众办事的“堵点”，企业反映的“痛点”，政务服务的“难点”，及时掌握市场监管工作中尤其是工作人员对申请人提供服务的真实情况和满意程度，进一步规范全市市场监管服务行为，提高政务服务水平、提升政务服务效能和服务质量。打造“六最”营商环境，助力全县经济社会高质量跨越发展，结合当前工作实际，

制定本制度。特制定《义马市市场监督管理局工作回访制度(试行)》，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

一、回访对象

在义马市辖区内申请办理市场监管领域内的服务事项的公

民、法人和其他组织(统称申请人)。

二、回访内容

义马市市场监管局为在义马市辖区内申请办理市场监管领域内的服务事项的公民、法人和其他组织(统称申请人)申请人办理业务时,在遵守纪律、服务态度、服务质量、办事效率、廉洁自律、规范服务、政务公开,以及执行限时办结制、一次性告知制、首问负责制等方面的情况,并听取申请人对推进市场监管领域内服务工作的意见、建议。

对市重大项目、重点大型企业、长期经营的中小企业询问经营状况、对政务服务、政府在公共服务、市场监管等方面的意见、建议。

三、实施主体

市场监管服务工作回访由市场监管局组织实施。

四、回访方式

(一)电话回访。采取随机抽查的方式进行电话回访(法定节假日不进行回访),从业务系统导出的办结的事项中随机抽取。

(二)现场回访。在市政务服务中心企业服务专区现场向申请人发放问卷调查进行回访,收集申请人反馈的信息。

(三)网络回访。利用官方网站、微信公众号等网络手段,对申请人开展方便、快捷、全面的回访。

(四)实地回访。不定期组织人员,到基层、企业、工地等进行个别回访,了解申请人对政务服务工作的意见、建议。对

涉企投诉和办不成事投诉由市场监管局各乡镇所联合开展上门实地回访。

(五)召开座谈会。定期邀请人大代表、政协委员和申请人代表召开有关座谈会，收集各类申请人的意见或建议，畅通信息沟通渠道，提高政务服务水平。

五、工作要求

(一)强化组织领导。各市场监管所、各单位要高度重视回访工作，把回访工作作为提高政务服务水平的重要抓手，安排专人负责，确保回访工作不搞形式、不走过场：要按照每月初对上一个月的办件进行回访的时间要求，扎实开展回访工作，对即办件要按照各自工作实际有重点地进行回访，对投诉件回访率要达到 100%。

(二)规范回访行为。工作人员在回访中必须使用文明规范用语，每次回访都要认真填制回访单，对于在回访中发现的问题要详细记录并及时处理、整改，对申请人在回访中提出的意见建议的处理情况，要以一定的方式及时向申请人反馈。回访单等相关回访资料要及时存档，并妥善保管。

(三)明确责任分工。由义马市市场监管局办公室负责回访工作的开展，各单位窗口负责提供本月办理业务台账。局每月电话回访总数不低于 300 件，大厅窗口每月回访总数不低于 30 件，各市场监管所每月不低于 30 件，各市场监管所和大厅窗口每月回访台账连同业务台账一并报送局“办公室”邮箱

(ymsscjgj@163.com)。

六、结果运用

(一)通报反馈。局办公室每月将回访情况定期进行通报，对收集办事市场主体或群众(申请人)反馈的意见和建议并分类整理后，送到各窗口及派驻单位处理，同时将收集的意见和建议处理结果报送市优化营商环境办公室。

(二)纳入考核。将抽查回访情况纳入局“放管服效”和政务服务积分考核工作。

(三)严肃问责。对在抽查回访中发现的严重违法违纪现象，将依法依规移交有关部门进行处理。

附件：1.电话回访流程

2.电话回访登记台账

义马市市场监督管理局

2022年10月10日

附件 1

电话回访流程

开始:您好,我是义马市市场监管局回访员,请问你是 XXX 先生/女士吗?

交流:您于 X 年 X 月 X 日在市场监管局 XX 所(窗口)办理 XXX 事项,今天给您来电主要是给您进行回访,了解您在办理事项过程中的感受,以便我们进一步提高工作效率和服务质量。我们的回访大概需要几分钟,请问您现在方便接听电话吗?

【同意】非常感谢您的支持!

【不同意】好的,打扰您了,感谢您的接听,我们这次通话是严格保密的,请您放心。

(一) 您对我们的服务环境是否满意?

1. 非常满意
2. 比较满意
3. 一般
4. 不太满意
5. 很不满意

【如勾选 3.4.5 选项的】请问您是对哪些方面不够满意,是否能列举一些例子?(如服务态度等?现场秩序不够良好?设施设备不够完善?)

(二) 您对市场监管局工作人员服务态度方面是否满意?

1. 非常满意
2. 比较满意
3. 一般
4. 不太满意
5. 很不满意

【如勾选 3. 4. 5 选项的】请问您是对哪个市场监管局工作人员不够满意?您能说说具体情形吗?

(三) 您对市场监管局工作人员业务能力方面是否满意?

1. 非常满意
2. 比较满意
3. 一般
4. 不太满意
5. 很不满意

【如勾选 3. 4. 5 选项的】请问您是对哪个市场监管局工作人员不够满意?您能说说具体情形吗?

(四) 您在办理业务时准备的材料不齐全时,市场监管局工作人员是否一次性告知需要补充的材料?

1. 是
2. 否(没有一次性告知所需补充材料?给了材料没有勾选说明清楚?前后说法不一致)

(五) 您对市场监管局工作人员办事效率方面是否满意,是否只跑一次就能办成?

1. 非常满意
2. 比较满意
3. 一般
4. 不太满意
5. 很不满意

【如勾选 3. 4. 5 选项的】请问您能说说具体情形吗?为什么跑了多次?

(六) 市场监管局工作人员是否存在索、拿、卡、要等不廉洁行为?

1. 是
2. 否

(是否有收受红包, 故意拖延办事等不公平、不廉洁行为)

(七) 您对市场监管局服务工作有什么意见或者建议?(主要询问有哪些需要改进的空间)

结束:【无意见建议的】感谢您的支持和配合!对您提出的宝贵意见,我们会进行处理,并将处理结果给您致电反馈!今后你在中心办理任何业务,如果遇到问题可以拨打市场监管局投诉电话 0398-5831315(市场监管所和行政审批科可自行填写),我们会第一时间协助解决。请你在有空的时候关注“义马市市场监管局”官方网站,感谢您的支持和配合!祝您身体健康,生活愉快!

附件 2

电话回访登记台账

回访单位	回访时间	被回访单位	回访事项	电话记录	备注