

平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2023〕7号

关于进一步深化政务服务“好差评”工作的通知

市政务大数据中心、各县（市、区）政务服务和大数据管理机构：

为持续优化营商环境，不断提升一体化政务服务能力水平，进一步贯彻落实政务服务“好差评”制度，加强“好差评”数据运用，提升“好差评”工作质效，现就进一步深化政务服务“好差评”工作通知如下：

一、工作目标

2023年底前，持续推动各级业务系统、事项、窗口“好差评”全覆盖落实落细，强化跟踪监督，确保实名差评100%按期整改，加强评价数据分析应用，及时发现解决政务服务堵点、难点、痛

点问题，持续提升政务服务质量。

二、工作任务

1. 继续深化“好差评”机制运行，落实政务服务“好差评”制度。实施政务服务事项管理、咨询预约、申请受理、审查决定、结果送达等全流程监督评价，建立健全一体化政务服务平台“好差评”管理体系，确保评价数据客观、真实，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。坚持问题导向和结果导向，及时发现日常服务中存在的盲点、堵点、痛点，找源头、作分析、抓整改，精准定位疏解难题，不断提高企业和群众的办事满意度、体验感。

2. 实现系统全覆盖。各县（市、区）业务系统应与省政务服务“好差评”系统做到“应接尽接”，评价数据统一汇总至省“好差评”平台，加强评价系统使用情况监测。

3. 实现窗口全覆盖。县级以上政务服务大厅窗口均应配备评价设备，乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站（点）要在醒目位置张贴静态评价二维码，鼓励配备评价设备，确保评价渠道通畅，实现全市政务服务窗口评价渠道全面覆盖，在每次办事后主动邀请办事企业和群众扫描评价。

4. 加大主动邀评力度，着力提升主动评价率。各级政务服务和大数据管理机构要按照线上“一事一评”、现场“一次一评”、全程“监督查评”的要求，进一步畅通线上线下评价渠道。各级

政务服务窗口工作人员应主动邀请办事群众对自己的服务进行评价，坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为，确保评价数据客观、真实。及时对线上未评价的事项要及时主动进行电话邀评，确保所有事项全部评价。

5. 加大差评整改回访力度。健全完善差评和投诉问题调查核实、整改反馈机制，对“差评”“未开展评价”、投诉等情况进行全覆盖回访核实，找准问题根源，做好回访核实记录，进行评价审核，确保差评件件有整改、有落实、有回访、有反馈。鼓励各级政务服务中心建立完善政务服务满意度回访工作机制，强化工作落实跟踪监督，确保实名差评 100%按期整改，整改结果满意率 100%。

6. 加强政务服务“好差评”数据运用。一要着力提升评价质效，加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，及时梳理政务服务的“堵点”“痛点”，分析研判企业和群众的诉求与期盼，推动差评集中事项从根本上解决问题，实现对问题的“点办理”向“批处理”的转变。二要根据政务服务“好差评”工作开展情况，定期研判好差评工作情况，认真检查分析政务服务各环节存在的问题和不足，研究差评重点难点问题的改进举措，有针对性地落实整改。三要全面收集企业群众对政务服务工作的合理诉求、意见建议，对企业群众反映的合理诉求、意见建议，实行“统一受理、分类处理、限时办理”，确保企业群众办事诉求件件有落实、事事

有回音，切实提高企业群众满意度和获得感。

7. **加大宣传力度，注重评价引导。**各级政务服务和大数据管理机构及相关单位要结合各自工作实际，围绕“好差评”工作开展目的、企业和群众参与评价的渠道、评价结果运用等方面内容，通过新闻媒体、网站、公众号以及政务服务大厅等渠道，充分利用线上线下宣传形式，积极开展形式多样、喜闻乐见的宣传活动，持续推动政务服务“好差评”的影响面和覆盖面不断扩大。

8. **健全“好差评”公开渠道。**各级政务服务和大数据管理机构要严格按照政务公开要求，通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开“好差评”政务服务评价信息，全面推行政务服务过程和结果公开公示，接受社会监督。

三、工作要求

1. **加强组织领导。**各级各部门要高度重视、深化认识，把落实政务服务“好差评”制度作为深化“放管服效”改革、推进政府治理体系和治理能力现代化、建立服务型政府的重要举措，切实加强领导，精心组织，制定具体实施方案，明确分工，压实责任，按照要求高效推进，切实实现评价渠道全覆盖、信息数据全关联、评价结果全公开、问题整改全满意。

2. **狠抓工作落实。**各级各部门要明确工作目标、措施、进度，抓细、抓实、抓出成效；要积极探索、大胆创新，持之以恒、久久为功，加强联动合作，理顺全流程闭环工作机制；要加强考核，

把落实“好差评”制度工作纳入绩效考核指标，有效传导压力，确保工作实效。各级政务服务和大数据管理机构将推动落实政务服务“好差评”工作情况分别于6月30日、12月30日前报送至市政务服务和大数据管理局（邮箱：pdszwhj@163.com）。

3. 强化督查考核。建立“好差评”工作月调度机制，市政务服务和大数据管理局定期通报政务服务评价结果，及时发现和解决推进过程中遇到的问题，进一步优化事项办理流程，提升政务服务水平，确保各项工作有力有序有效推进。

4. 加强结果应用。强化“好差评”结果应用，将“好差评”评价结果作为改进工作、优化服务的重要依据，各级实体大厅“好差评”落实情况与目标考核、年终考核相结合，与评优评先相挂钩，实行“一票否决”机制。各级政务服务和大数据管理机构及相关单位要将政务服务“好差评”评价结果纳入窗口工作人员日常考核，倒逼窗口工作人员提高服务能力、提升服务质量，让“好差评”制度成为推动政务服务人员转变作风的“助推器”。主动对好评建议进行分类分析，对标企业群众“期盼高点”持续提升审批质效。



