

平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政数〔2022〕16号

关于进一步做好政务服务“好差评”工作的 通 知

市行政审批服务中心，各县（市、区）政务服务和大数据管理部门：

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，提升“好差评”工作质效，现就进一步做好政务服务“好差评”工作通知如下：

一、工作目标

2022年底前，持续推进各业务系统与省政务服务“好差评”系统应接尽接，各级政务服务大厅窗口均配备评价设备，确保评价渠道通畅。实现评价全面覆盖，主动评价覆盖事项率、覆盖部

门率均达到 100%。强化差评及时整改，实名差评按期整改率达到 100%。着力提升评价质效，加强评价数据挖掘利用，及时发现政务服务堵点难点，分析研判企业群众诉求，推动差评集中事项从根本上解决问题。

二、工作任务

1. 各级业务审批部门要确保线上所有业务差评主动回访，妥善处理，并将处理结果及时反馈至市局；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，力争 2022 年度主动评价率提升 90%以上。实名差评按期整改率和咨询投诉按期办结率保持在 100%。

2. 县级以上政务服务大厅窗口均应配备评价设备，各业务系统与省政务服务“好差评”系统应接尽接。乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站（点）要在醒目位置张贴评价二维码，鼓励配备评价设备，确保评价渠道通畅，实现评价全覆盖，主动评价覆盖事项率、覆盖部门率均达到 100%。

3. 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，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。

4. 推动政务服务“好差评”取得实效。各部门根据政务服务“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。着力提升评价质效，加强评价数据挖掘利用，及时发现政务服务堵点难点，分析研判企业群众诉求，推动差评集中事项从根本上解决问题。

5. 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，倒逼工作人员转变工作作风，提高服务意识和服务水平。

6. 健全“好差评”公开渠道。各级政务服务和大数据管理部门，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。

7. 加大宣传力度，注重评价引导。通过微信公众号、电子屏、版面等加强宣传，使群众更好更快地接受“好差评”制度。

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，把建设政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”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，按照进度要求高效推进。

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。

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。

