

国家税务总局舞阳县税务局

国家税务总局舞阳县税务局 2021 年开展政务服务“好差评”和差评整改 的情况说明

政务服务“好差评”工作是优化政务服务环境、提升企业和办事群众满意度的新桥梁。为进一步深化“放管服”改革、优化营商环境，持续提高纳税服务工作质量，2023 年舞阳县税务局坚持以人民为中心的发展理念，积极探索纳税服务“好差评”工作落实落细，建立以评价、反馈、整改、监督、考核等为主要内容的纳税服务评价制度，及时准确了解企业和纳税人、缴费人对纳税服务的感受和诉求，倒逼窗口工作人员增强服务意识、转变工作作风、夯实服务责任，提升企业和群众办事的便利度和获得感。

一、精心组织、统筹落实。在办税服务厅各办税窗口配备“好差评”评价二维码，由窗口工作人员主动邀请纳税人评价，通过微信小程序便可对工作人员办件进行满意度评价，努力做到“一事一评”。在收到评价之后，我局将“好差评”结果列入绩效考核，严格监督考核个人，切实提高服务质量，为落实好政务服务“好差评”工作奠定了坚实基础。

二、用好结果、及时整改。“好差评”评价标准设置有“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满

意”5个等级，其中最后两个等级为差评。对于差评，我局高度重视整改回访工作，按照“谁办理、谁负责”的原则，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，能当场解决的立即解决；对情况复杂、一时难以解决的，在做好解释说明的基础上，力争做到尽快解决、逐一销号，并将处理结果上报市局。通过与企业 and 群众及时沟通反馈，确保差评件件有整改、事事有反馈，形成企业群众积极参与、社会各界广泛评价、税务部门及时改进的良性互动局面。

国家税务总局舞阳县税务局

2023年6月30日

