

漯河市生态环境局舞阳分局

漯河市生态环境局舞阳分局 2021 年政务服务“好差评”和差评整改的 情况说明

我局在行政服务大厅醒目位置张贴“温馨提示”，服务窗口工作人员主动引导和鼓励群众，让群众了解“好差评”。在办事过程中为政务服务人员及办事过程积极参与满意度评价，加强政务服务“好差评”工作宣传力度。

一是依托窗口服务“好差评”系统，在政务服务大厅窗口配备“好差评”评价器。当群众业务办理完成后，评价器页面会显示“非常满意”“满意”“不满意”3个选项，群众可根据自身体验对本次服务效率、服务质量、服务态度打分。二是收到差评后，将问题进行收集整理，依照差评处理机制，按照“谁办理、谁负责”的原则，由相关股室第一时间进行“差评”回访及跟踪处理。定期通报各窗口部门“好差评”的运行及评价情况，发挥“好差评”制度的正向激励和反向倒逼作用，有效提升窗口的服务水平，提高政务服务的好评率。

我局 2021 年度共开展好差评评价 98 人次，全部为非常满意。未出现差评整改。

2023 年 6 月 30 日

