

舞阳县市场监督管理局

舞阳县市场监督管理局 关于 2021 年以来政务服务好差评情况说明

我局根据河南省政务服务“好差评”工作制度，进一步推进窗口部门增强服务意识，转变工作作风，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。

一是建立科学绩效考评机制。将考核制度与“好差评”工作相结合，倒逼窗口工作人员转变作风，不断提高综合业务能力和服务水平，从而推动政务服务质量不断提高。

二是完善差评整改机制。对办事企业和群众反映的问题进行核查，具体分析原因，经查实为恶意差评的视为无效评价；若办件生成 7 个自然日内未获评价，评价结果默认为“基本满意”；对“好差评”系统反映的问题及时回应整改。对评价为“不满意”和“非常不满意”的差评办件经查实的，在 15 个自然日内及时进行整改，在期限内无法整改的，向群众说明理由和整改期限，最后将整改结果通过网上政务服务平台、短信、电话回访等方式向评价用户进行反馈。

2021 年以来，我局好差评系统已有非常满意评价 22156 次，满意评价 24 次，基本满意评价 13 次，不满意评价 0 次，差评整改率 100%。

2023 年 12 月 22 日

