

舞阳县推进放管服改革工作领导小组办公室文件

舞放改办〔2021〕5号

关于印发《舞阳县政务服务“好差评”工作制度》的通知

县直及驻舞各有关单位：

为进一步提高我县政务服务能力，经研究，现将《舞阳县政务服务“好差评”工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。



舞阳县政务服务“好差评”工作制度

第一条为进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，结合我县实际，制定本制度。

第二条本制度所称政务服务“好差评”，主要是指办事企业和群众对政务服务部门、单位及其工作人员在提供政务服务过程中的承诺履行、服务态度、申请材料、办事效率、跑趟次数、服务机制、勤政廉洁等方面进行的评价。

第三条政务服务“好差评”要实现政务服务事项全覆盖，线上线下各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的部门、单位全覆盖。

第四条各部门通过调用省、市政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条拓展畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、短信、APP(应用程序)、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等多渠道评价途径，确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行及时有效评价。

第六条办事企业和群众开展政务服务“好差评”实行实名制，以便对评价意见进行核实确认或回访。各部门工作人员应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得泄露评价人信息，不得骚扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

第七条政务服务“好差评”按一次政务服务可评价一次的原则，采取综合评价和分项评价相结合的方式进行，评价

等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个档次。

第八条建立问题复核机制，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”。

第九条对“好差评”系统反映的问题要及时回应整改。对评价为“不满意”和“非常不满意”的差评办件并经查实的，应在15个自然日内进行整改；在期限内无法整改的，应说明理由和整改期限；在整改期限内，将整改结果通过网上政务服务平台、移动端用户中心、短信等方式向评价用户反馈，整改及反馈情况同步报送省政务服务平台。

第十条定期汇总本级各部门差评问题办结情况，采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法进行监督检查。

第十一条对企业群众反映强烈、差评集中的问题要进行分析，及时调查、找准根源、采取措施、限期整改，推动问题解决，实现差评办件和相关共性问题“双归零”。要跟踪分析本地、本部；政务服务评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。

第十二条按照省政务服务“好差评”工作要求，政务服务“好差评”评价结果通过河南政务服务网等相关平台进行对外公示，接受办事企业、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十三条将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

第十四条将评价结果落后的行业、区域、部门、工作人员列为重点监督对象，并要求政务服务部门提出整改措施，限期整改；对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的，部门要限期调换，对造成不良影响的，要按照相关规定严肃追责问责。

第十五条本制度自印发之日起实施。

舞阳县政务服务中心

舞阳县行政服务中心 11 月份窗口考勤及评议情况通报

中心各科室、窗口：

按照舞阳县行政服务中心下发的《关于进一步加强县行政服务中心窗口工作人员管理的通知》（舞行〔2022〕02 号文件）要求，现对 11 月份窗口工作纪律和群众评价情况通报如下。

一、考勤情况。通过对 11 月份的日常巡察、请销假、情况说明等情况汇总，窗口工作人员能够自觉遵守中心的规章制度，按时上下班，每天签到签退，有事履行请假手续，表现优秀的窗口人员有民政局温亚旭，公安局窗口高春梅，残联窗口韩若欣，医供体窗口凌倩倩、魏艳维、楚海娜，人设局窗口何璇，但也存在一些问题，签到为零及签到较少的窗口人员有司法局窗口段绍华、刘梦珠，发改委窗口谷佳佳，公安局窗口孟文文、粤发人力资源窗口王欢欢。

二、评价情况。通过对 11 月份的评价结果统计发现，各窗口工作人员高度重视群众评价工作，评价率明显提高，窗口满意度有明显提升。但也存在评价不均衡的问题，评价率较高的窗口有市场监督管理局窗口、城市供水厂窗口、石油天然气窗口、住房和城乡建设局窗口、

卫生健康委员会窗口、残联窗口、农业农村局窗口等；评价率较低的窗口有医疗保障局窗口、医疗健康集团窗口、自然资源局窗口、城乡居民大病保险窗口、司法局窗口、交通运输局窗口、城市管理局窗口、人防办窗口、教育局窗口、其它窗口评价率都超过80%以上，值得表扬。

希望各窗口认真总结经验，发扬成绩，查漏补缺，对号入座，正视问题，认真整改，以更加务实的工作作风，更加有效的工作举措，将窗口工作作风与服务质量放在第一位，努力为群众提供更加方便、便捷、高效的服务，树立窗口良好形象。

附：11月份考勤情况统计表

11月份群众评价统计表



11月份窗口工作人员考勤情况表



窗口名称	人员(姓名)	迟到(次)	空岗(次)	早退(次)	请假(天)	投诉(次)	好人好事	备注
税务局窗口	李静				0.5			
	杨钊				0.5			
医保局窗口	张渤研				0.5			
畜牧局窗口	李水红				2			
司法局窗口	马兰兰				0.5			
城管局窗口	殷晓艳				1			
水利局窗口	马亚茹				0.5			
农业农村局窗口	陈晓华				0.5			
残联窗口	路剑勇				2.5			
企业开办	郭春源				0.5			
卫健委窗口	陈星洁				0.5			
交通局窗口	刑晓琳		1					
住建局窗口			3					

11月份“好差评”情况统计表

综合排名	部门名称	取号					评价						
		取号量	叫号量	未叫号量	过号量	废号率	评价量	未评价量	好评量	差评量	评价率	好评率	差评率
1	舞阳县医疗保障局	1077	42	1035	0	96.10%	5	0	5	0	11.90%	100%	0%
2	舞阳县市场监督管理局	991	990	0	1	0.10%	930	18	930	0	93.94%	100%	0%
3	舞阳县公安局	952	883	69	0	7.25%	813	29	813	0	92.07%	100%	0%
4	舞阳县人力资源和社会保障局	489	395	94	0	19.22%	363	4	363	0	91.90%	100%	0%
5	舞阳县医疗健康集团	485	441	44	0	9.07%	311	3	311	0	70.52%	100%	0%
6	舞阳县自然资源局	301	270	29	2	10.30%	205	9	205	0	75.93%	100%	0%
7	舞阳县民政局	250	140	110	0	44%	118	3	118	0	84.29%	100%	0%
8	漯河市养老保险中心舞阳分中心	247	224	23	0	9.31%	199	3	199	0	88.84%	100%	0%
9	舞阳县城市供水厂	141	138	2	1	2.13%	134	1	134	0	97.10%	100%	0%
10	河南中和燃气有限公司舞阳石油天然气分公司	138	103	35	0	25.36%	97	1	97	0	94.17%	100%	0%
11	舞阳县住房和城乡建设局	67	67	0	0	0%	67	0	67	0	100%	100%	0%
12	舞阳县卫生健康委员会	52	51	1	0	1.92%	50	1	50	0	98.04%	100%	0%
13	舞阳县残疾人联合会	50	42	8	0	16%	42	0	42	0	100%	100%	0%
14	舞阳城乡居民大病保险	40	7	33	0	82.50%	5	0	5	0	71.43%	100%	0%
15	国网河南省电力公司舞阳县供电公司	23	23	0	0	0%	23	0	23	0	100%	100%	0%

综合排名	部门名称	取号					评价						
		取号量	叫号量	未叫号量	过号量	废号率	评价量	未评价量	好评量	差评量	评价率	好评率	差评率
16	舞阳县农业农村局	21	17	4	0	19.05%	16	0	16	0	94.12%	100%	0%
17	舞阳县司法局	19	18	1	0	5.26%	12	0	12	0	66.67%	100%	0%
18	舞阳县交通运输局	17	17	0	0	0%	13	0	13	0	76.47%	100%	0%
19	舞阳县畜牧局	14	10	4	0	28.57%	10	0	10	0	100%	100%	0%
20	舞阳县城市管理局	7	7	0	0	0%	5	2	5	0	71.43%	100%	0%
21	舞阳县应急管理局	2	2	0	0	0%	2	0	2	0	100%	100%	0%
22	舞阳县教育局	2	0	2	0	100%	0	0	0	0	0%	0%	0%
23	舞阳县人民防空办公室	2	2	0	0	0%	1	0	1	0	50%	100%	0%
24	舞阳县水利局	1	1	0	0	0%	1	0	1	0	100%	100%	0%
合计	—	5388	3890	1494	4	—	3422	74	3422	0	—	—	—

舞阳县政务服务中心

舞阳县行政服务中心 6 月份窗口考勤及评议情况通报

中心各科室、窗口：

按照舞阳县行政服务中心下发的《关于进一步加强县行政服务中心窗口工作人员管理的通知》（舞行〔2022〕02 号文件）要求，现对 6 月份窗口工作纪律和群众评价情况通报如下。

一、考勤情况。通过对 6 月份的日常巡察、请销假等情况汇总，窗口工作人员能够自觉遵守中心的规章制度，按时上下班每天签到签退，有事履行请假手续，值得肯定和表扬。但也存在一些问题，司法局窗口空岗次数较多，住建局窗口个别工作人员事假过多。

二、评价情况。通过对 6 月份的评价结果统计发现，各窗口工作人员高度重视群众评价工作，评价率明显提高，窗口满意度有明显提升。但也存在评价不均衡的问题，评价率较高的窗口有税务窗口、市场监管局窗口；评价率较低的窗口有人社局窗口、司法局窗口、消防大队。

三、服务情况。各窗口规范服务流程，端正服务态度，提升服务效率，便捷高效的服务得到了群众的认可。市场监管局窗口

急企业所急收到企业的好评，送来了锦旗和感谢信。但仍然有个别窗口在服务群众中工作不用心的现象，6月14日群众投诉民政局窗口工作人员，审核资料把关不严，让办事群众多跑腿的现象。

希望各窗口认真总结经验，发扬成绩，查漏补缺，对号入座，正视问题，认真整改，以更加务实的工作作风，更加有效的工作举措，将窗口工作作风与服务质量放在第一位，努力为群众提供更加方便、便捷、高效的服务，树立窗口良好形象。

附： 6月份考勤情况统计表

6月份群众评价统计表



6月份窗口工作人员考勤情况表

窗口名称	人员(姓名)	迟到(次)	空岗(次)	早退(次)	请假(天)	投诉(次)	好人好事	备注
民政局	温亚旭				1	1		
	张伟				6			
	黄玲玲				2			
	焦琼心				1			
	朱振华	1						
	赵仕华	1						
税务局	杨柳				1			
	李静				2			
	焦振鹏				2			
开办企业	郭春源				1.5		1	感谢信一封 锦旗一面
	张艺涵				1			
	郭召阳		1					
住建局	邢会娜	2			1.5			
	郭家兴				12			
	王光华	2						
交通局	夏爱玲				1			
卫健委	孟思羽				60.5			病假
	陈星洁				1			
公安局	高春梅				1			
司法局	马兰兰				1.5			
	王晓歌		5					
	高鑫亮							
	冯蕊蕊							
	赵翊轲							
	杨汶真							
残联	路剑勇				3.5			
林业	谷素芹				1			
医保局	李新玲		1					
	刘立		1					
消防大队	何小惠	1						
城市供水	邢璐杰				3			
综合窗口	赵强		1					
	苗夺辉		1					
	霍明旭		2					
	段寒		2					
	黄文超		1					

6 份“好差评”情况统计表

综合排名	部门名称	取号					评价						
		取号量	叫号量	未叫号量	过号量	废号率	评价量	未评价量	好评量	差评量	评价率	好评率	差评率
1	人社局	<u>2050</u>	<u>1580</u>	<u>421</u>	<u>49</u>	22.93%	474	34	473	1	30%	99.79%	0.21%
2	医保局	<u>1929</u>	<u>1409</u>	<u>520</u>	<u>0</u>	26.96%	1242	24	1242	0	88.15%	100%	0%
3	公安局	<u>1518</u>	<u>1180</u>	<u>335</u>	<u>3</u>	22.27%	972	86	972	0	82.37%	100%	0%
4	市场监管局	<u>1457</u>	<u>1435</u>	<u>20</u>	<u>2</u>	1.51%	1312	65	1312	0	91.43%	100%	0%
5	自然资源局	<u>668</u>	<u>582</u>	<u>82</u>	<u>4</u>	12.87%	509	13	509	0	87.46%	100%	0%
6	民政局	<u>461</u>	<u>445</u>	<u>16</u>	<u>0</u>	3.47%	409	18	409	0	91.91%	100%	0%
7	卫健委	<u>141</u>	<u>130</u>	<u>10</u>	<u>1</u>	7.80%	126	4	126	0	96.92%	100%	0%
8	供水厂	<u>133</u>	<u>112</u>	<u>21</u>	<u>0</u>	15.79%	100	7	100	0	89.29%	100%	0%
9	住房和城乡建设局	<u>119</u>	<u>118</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	0.84%	115	1	115	0	97.46%	100%	0%
10	中和燃气公司	<u>109</u>	<u>104</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	4.59%	90	3	90	0	86.54%	100%	0%
11	税务局	<u>3274</u>	<u>3172</u>	<u>0</u>	<u>102</u>	0	3117	55	3117	0	98.27%	100%	0%
12	残联	<u>46</u>	<u>43</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	6.52%	43	0	43	0	100%	100%	0%
13	司法局	<u>29</u>	<u>24</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	17.24%	11	0	11	0	45.83%	100%	0%
14	农业农村局	<u>26</u>	<u>17</u>	<u>9</u>	<u>0</u>	34.62%	15	1	15	0	88.24%	100%	0%

15	供电公司	<u>21</u>	<u>19</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	9.52%	19	0	19	0	100%	100%	0%
16	生态环境局	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	16	0	16	0	100%	100%	0%
17	畜牧局	<u>16</u>	<u>11</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	31.25%	10	0	10	0	90.91%	100%	0%
18	交通运输局	<u>12</u>	<u>10</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	16.67%	10	0	10	0	100%	100%	0%
19	教育局	<u>7</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	14.29%	6	0	6	0	100%	100%	0%
20	城市管理局	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	4	0	4	0	80%	100%	0%
21	应急管理局	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	100%	0	0	0	0	0%	0%	0%
22	人防办	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	2	0	2	0	100%	100%	0%
23	水利局	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	2	0	2	0	100%	100%	0%
24	文广旅	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	2	0	2	0	100%	100%	0%
合计	—	12115	10424	1530	16 1	—	8606	311	8605	1	—	—	—

舞阳县政务服务中心

8 月份窗口考勤及评议情况通报

中心各科室、窗口：

按照舞阳县行政服务中心下发的《关于进一步加强县行政服务中心窗口工作人员管理的通知》（舞行〔2022〕02 号文件）要求，现对 8 月份窗口工作纪律和群众评价情况通报如下。

一、考勤情况。通过对 8 月份的日常巡察、请销假等情况汇总，窗口工作人员能够自觉遵守中心的规章制度，按时上下班每天签到签退，有事履行请假手续，值得肯定和表扬。表现优秀的窗口人员有民政局左国林，公安局窗口高磊、王二曼、高春梅、张卫果，邮政储蓄窗口李乐君，残联窗口路剑勇、韩若欣，医供体窗口楚海娜、魏艳伟；但也存在一些问题，签到为零及签到较少的窗口人员有住建局窗口苗黎明，医保局窗口侯梦波、杨琳琳，发改委窗口谷佳佳，税务局窗口李润滋，教育局王芳、马晓东，中原银行窗口张倩。

二、评价情况。通过对 8 月份的评价结果统计发现，各窗口工作人员高度重视群众评价工作，评价率明显提高，窗口满意度有明显提升。但也存在评价不均衡的问题，评价率较高的窗口有卫建委窗口、大病保险窗口、住建局窗口、消防大队窗口、城市供水窗口等；评价率较低的窗口有企业养老保险中心窗口。

希望各窗口认真总结经验，发扬成绩，查漏补缺，对号入座，正视问题，认真整改，以更加务实的工作作风，更加有效的工作举措，将窗口工作作风与服务质量放在第一位，努力为群众提供更加方便、便捷、高效的服务，树立窗口良好形象。

附：8月份考勤情况统计表

8月份群众评价统计表



8月份窗口工作人员考勤情况表



窗口名称	人员(姓名)	迟到(次)	空岗(次)	早退(次)	请假(天)	投诉(次)	好人好事	备注
税务局窗口	李 静				0.5			
	李琳琳				1			
	赵广知				1			
	杨 钊				1			
	吴思洁				2.5			
	杨 柳				1.5			
	赵 猛				0.5			
卫健委窗口	陈星洁				0.5			
	孟思羽				2			
	吕 冰				0.5			
自然资源局	张桂芳				0.5			
	吉 瞳		1					
	张 蕊				1.5			
水利局窗口	马亚茹				0.5			
企业开办窗口	郭春源				1			
医保局窗口	汤 恒		1					
	田 源				5			
	张渤研		2					
	李树理		1					
企业开办人社局窗口	郭春源		1		1			
住建局窗口	苗黎明	1	1					
	郭家兴	1	1					
	王光华		2					
	赵江涛		1					
人社局窗口	杨 静				1			
	宋林哲				0.5			
民政局窗口	黄玲玲				2			
	陈 喆				1			
	朱振华				0.5			
	左国林				1.5			
	赵士华				1.5			
	张 伟				0.5			
	温亚旭				1			
供电窗口	赵亚蕊		2					
	兰 冰		1					
	陈红娜				0.5			

司法局窗口	马兰兰				0.5			
企业开办医保局窗口	郭节玲	1			1			
不动产窗口	乔爱花				10			
	张家骐				1.5			
	孙春霞				15			
	陈志晓				1			
	陈诗博				1			
	张广宗				1			
民政局大病救助窗口	朱振华		1					
	赵仕华		1		0.5			
发改委窗口	谷佳佳		1					
企业开办窗口	赵秋菊				2			
	陈东洋				0.5			
	崔 静				1			
天然气窗口	魏小娜				1			
水利局窗口	马亚茹				0.5			
人社局窗口	杨静				1			

8月份“好差评”情况统计表

综合排名	部门名称	取号					评价						
		取号量	叫号量	未叫号量	过号量	废号率	评价量	未评价量	好评量	差评量	评价率	好评率	差评率
1	舞阳县市场监督管理局	1967	1963	0	4	0.20%	1863	39	1862	0	94.91%	99.95%	0%
2	舞阳县公安局	1661	1612	49	0	2.95%	1447	88	1447	0	89.76%	100%	0%
3	舞阳县人力资源和社会保障局	1617	1523	93	1	5.81%	1316	33	1314	1	86.41%	99.85%	0.08%
4	舞阳县自然资源局	1520	1485	22	13	2.30%	1291	45	1289	1	86.94%	99.85%	0.08%
5	舞阳县医疗健康集团	1303	1289	11	3	1.07%	1107	12	1107	0	85.88%	100%	0%
6	漯河市养老保险中心舞阳分中心	690	529	161	0	23.33%	135	4	135	0	25.52%	100%	0%
7	舞阳县民政局	596	499	97	0	16.28%	461	16	461	0	92.38%	100%	0%
8	舞阳县医疗保障局	542	206	336	0	61.99%	182	13	182	0	88.35%	100%	0%
9	舞阳县城市供水厂	281	281	0	0	0%	268	7	268	0	95.37%	100%	0%
10	河南中和燃气有限公司舞阳石油天然气分公司	200	189	11	0	5.50%	177	7	177	0	93.65%	100%	0%
11	舞阳城乡居民大病保险	106	81	24	1	23.58%	77	0	77	0	95.06%	100%	0%
12	舞阳县残疾人联合会	103	91	12	0	11.65%	91	0	91	0	100%	100%	0%

13	舞阳县卫生健康委员会	<u>102</u>	<u>102</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	98	4	97	1	96.0 8%	98.9 8%	1.02 %
14	舞阳县住房和城乡建设局	<u>101</u>	<u>69</u>	<u>32</u>	<u>0</u>	31.6 8%	68	0	68	0	98.5 5%	100%	0%
15	舞阳县农业农村局	<u>69</u>	<u>45</u>	<u>24</u>	<u>0</u>	34.7 8%	43	0	43	0	95.5 6%	100%	0%
16	国网河南省电力公司舞阳县供电公司	<u>63</u>	<u>63</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	52	0	52	0	82.5 4%	100%	0%
17	舞阳县畜牧局	<u>32</u>	<u>27</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	15.6 2%	24	1	24	0	88.8 9%	100%	0%
18	舞阳县司法局	<u>29</u>	<u>25</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	13.7 9%	20	0	20	0	80%	100%	0%
19	舞阳县教育局	<u>24</u>	<u>23</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	4.17 %	23	0	23	0	100%	100%	0%
20	舞阳县交通运输局	<u>19</u>	<u>19</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	17	0	17	0	89.4 7%	100%	0%
21	舞阳县城市管理局	<u>15</u>	<u>14</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	6.67 %	14	0	14	0	100%	100%	0%
22	舞阳县人民防空办公室	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	10	0	10	0	100%	100%	0%
23	舞阳县应急管理局	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	10	0	10	0	100%	100%	0%
24	舞阳县水利局	<u>9</u>	<u>9</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	8	0	8	0	88.8 9%	100%	0%
25	漯河市生态环境局舞阳分局	<u>6</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	6	0	6	0	100%	100%	0%
26	舞阳县文化广电和旅游局	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	4	0	4	0	100%	100%	0%
合计	--	11081	10174	885	22	--	8812	269	8806	3	--	--	--