

舞阳县政务服务中心

关于 2021 年政务服务好差评 情况说明

为进一步完善落实“好差评”工作，切实提高政务服务水平，为企业和群众提供更加全面规范、公平公开、便捷高效的政务服务，现对 2021 年县政务服务大厅“好差评”情况通报如下：

2021 年县政务服务大厅总评价数 117213 件，其中非常满意 117159 件，满意 33 件，基本满意 19 件，不满意 0 件，非常不满意 2 件；总体评价满意率 100%，2021 年度好差评系统评价率总体向好。

各进驻部门高度重视，按照“好差评”工作相关要求，精心安排部署，落实落细工作措施，持续配合推进“好差评”工作开展。保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

评价结果运用及工作要求强化差评整改要建立差评核实、督促整改和反馈机制，收到差评和投诉后按照“谁办理、谁负责”的原则，有监督投诉科第一时间安排专人回访对情况清楚、诉求合理的立行立改；对情况复杂、一时难以解决

的，说明理由，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳。核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件有整改、有反馈做好差评回访整改情况记录，实名差评要达到100%，提升评价数量各窗口单位推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识，促进每一办件有评价力争实现评价绿要达到80%以上加强评价数据的综合分析和应用各窗口单位要定期对评价结果进行分析研判，对企业和群众反映强烈、差评集中的事项，要及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决健全政务服务“好差评”奖惩机制。

我县政务服务中心将以做好“好差评”工作为契机，不断提升政务服务质量，提升办事群众的满意度，持续改进工作作风。

