

舞阳县政务服务中心

关于 2022 年政务服务好差评 情况说明

为尊重群众的主体地位、赋予服务对象以评判权，落实“好差评”制度是提高我县政务服务能力的重要举措，政务服务好不好、能否真正解决问题，人民群众的感受最直接、最有发言权。将“好差评”制度应用到政务服务领域，体现了以人民为中心的发展思想，也是建设服务型政府、进一步深化“放管服效”改革的必然要求。为全面准确了解企业和群众对政务服务的诉求，有针对性地攻克政务服务痛点、难点、提升工作效能，优化营商环境。舞阳县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。

一是加强线上线下宣传力度。线上通过微信公众号、微信朋友圈多渠道开展宣传，提高企业群众对“政务服务好差评”工作的知晓度和参与度。线下设置“好差评”平板电脑，工作人员主动引导办事群众对政务服务进行“好差评”。

二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。

三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。

自政务服务“好差评”工作推行以来，舞阳县政务服务中心好差评系统已有非常满意评价499574次，满意评价123次，基本满意评价50次，不满意评价3次，差评整改率100%。

