

舞阳县水利局

舞阳县水利局 2022 年开展政务服务“好差评”和差评整改的情况说明

为做好政务服务“好差评”工作，舞阳县水利局聚焦提升办件人办事服务体验，坚持多措并举，做好政务服务“好差评”工作，推动评价、反馈、整改、监督全流程有机循环。截至目前，我局服务窗口“好差评”评价系统的办税服务场所共 1 个、前台窗口共 2 个，完成“好差评”评价 156 户次，好评率达 99.99%。

提高思想认识。认真落实上级关于做好政务服务“好差评”工作的部署和要求，充分认识到政务服务“好差评”工作是深化“放管服”改革、优化税收营商环境、提升纳税服务质效的重要举措，强化服务意识，提升专业服务素养，规范服务用语，确保“好差评”工作扎实推进。

强化宣传辅导。通过为民服务中心、政府服务网等渠道以及大厅指引工作人员细心辅导、醒目位置张贴“温馨提示”、对办件人员短信提醒等方式，加强我局在政务服务“好差评”工作的

宣传力度。在办件人办理完事项后，主动做好提示提醒，并在办件人自愿的前提下，引导办件人通过线上线下评价渠道对我们的服务进行实名评价，提高办件人的参与度和评价率。

做好数据分类。按照现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”的原则，通过为民服务中心窗口、线上政务服务网等渠道收集数据，对照5大项中的36项的事项清单，分类收集“好差评”结果，建立履责监督分析小组，由专人负责，进行评价数据的归集，形成分析反馈报告。

完善整改机制。由履责监督反馈小组对接业务股室，建立差评问题调查核实、督促整改和反馈机制，做好“差评”回访与投诉处理以及办件人满意度整改等工作的整合衔接工作，针对差评问题，按照“谁办理、谁负责”的原则，由办理人员在1个工作日内完成问题核实、整改反馈、电话回访、台账登记，确保差评回访整改率达到100%。

强化绩效考核。发挥“好差评”制度的正向激励和反向倒逼作用，把评价和整改结果作为绩效考核的重要依据，以绩效考核来倒逼纳服部门持续改进服务方式方法，同时，做好办件人诉求和期盼的分析研判，建立整改台账，对办件人反映集中的问题做好限期改进，以水利人的“辛苦指数”换取办件人的“好评指数”，推动政务服务水平持续提升。



