

舞阳县水利局文件

舞水发〔2022〕5号

舞阳县水利局 政务服务“好差评”工作实施方案

为推动我局政务服务“好差评”制度的落实，优化营商环境，进一步树立为民服务意识，提升政务服务效率和质量，按照县委县政府关于开展政务服务“好差评”工作的有关要求，结合我局实际，制定本方案。

一、主要目标

牢固树立以人民为中心的发展思想，全面落实“服务绩效由企业 and 群众来评判”工作要求，巩固深化我局政务服务群众满意度评价工作成果，改进评价方式，综合运用线上、线下等多种形式，扩大企业和群众参与范围，建立政务服务“好差评”制度，建设人民满意的服务型政府。

二、适用范围

水利局直接办理的政务服务事项。

三、工作措施

（一）进一步加快系统启用。按照统一标准、统一构架、统一时间节点、统一数据汇集的要求，完成“好差评”系统启用。水利局按县为民服务大厅的要求，启用政务服务“好差评”系统，线上政务服务事项评价直接调用“好差评”系统，线下配备专用电脑实现政务服务事项的评价功能。

（二）进一步完善制度机制。建立差评处置机制，在开辟评价路径的同时实现差评的有效快速处置，迅速化解群众“不满意”差评处置结果。实现信息化，在系统中录入差评处置过程与成效，推动差评处置信息的可追溯、可回访。建立“好差评”结果运用机制，把“好差评”情况纳入窗口、在行政许可事项审批环节中负有审批职能的相关处室、个人绩效考核的范畴，建立打分、排名、通报等制度，树立良好工作导向。

（三）进一步优化反馈机制。对政务服务群众评价为“差评”的，安排专人进行统计梳理，及时转办责任股室，并对问题处理整改情况和群众对整改的满意情况进行跟踪回访。承办处室应及时回应整改，能够当场解决的要当场解决，不能当场解决的，按照承诺时限进行回复和整改。

（四）进一步抓好数据汇集。加强与“好差评”系统的技术对接。在系统启用后，同步开展数据汇集工作，要加强“好差评”数据管理，重视数据安全防护，完善制度、人员、设施设备和系统配置，防止信息泄露和数据篡改，确保“好差评”数据汇集的及时性、准确性和有效性。

四、工作要求

（一）统一思想认识。要高度重视政务服务“好差评”工作，树立全局观念，按照政府关于建立政务服务“好差评”改革任务要求，认真落实县委县政府决策部署，切实将提升政务服务群众满意度作为优化营商环境的重要举措。

（二）明确责任分工。相关股室负责协调推进大厅政务服务“好差评”工作。办公室负责督促检查，负责将考核结果纳入年度考核。

（三）强化督查考核。建立“好差评”工作月调度机制，局办公室定期通报政务服务评价结果，及时发现和解决推进过程中遇到的问题，进一步优化事项办理流程，提升政务服务水平。



