

平顶山市石龙区政务服务工作领导小组办公室文件

平龙政服领办〔2023〕4号

关于进一步深化政务服务“好差评”工作的通知

区直各单位、各街道办事处：

为持续优化营商环境，不断提升一体化政务服务能力水平，进一步贯彻落实政务服务“好差评”制度，加强“好差评”数据运用，提升“好差评”工作质效，现就进一步深化政务服务“好差评”工作通知如下：

一、工作目标

2023年底前，持续推动各业务系统、事项、窗口“好差评”全覆盖落实落细，强化跟踪监督，确保实名差评100%按期整改，加强评价数据分析应用，及时发现解决政务服务堵点、难点、痛点问题，持续提升政务服务质量。

二、工作任务

（一）继续深化“好差评”机制运行，落实政务服务“好差评”制度。实施政务服务事项管理、咨询预约、申请受理、

审查决定、结果送达等全流程监督评价，建立健全一体化政务服务平台“好差评”管理体系，确保评价数据客观、真实，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。坚持问题导向和结果导向，及时发现日常服务中存在的盲点、堵点、痛点，找源头、作分析、抓整改，精准定位疏解难题，不断提高企业和群众的办事满意度、体验感。

（二）实现系统全覆盖。区直各单位业务系统应与省政务服务“好差评”系统做到“应接尽接”，评价数据统一汇总至省“好差评”平台，加强评价系统使用情况监测。

（三）实现窗口全覆盖。政务服务大厅窗口均应配备评价设备，街道便民服务中心、社区便民服务点要在醒目位置张贴静态评价二维码，鼓励配备评价设备，确保评价渠道通畅，实现全区政务服务窗口评价渠道全面覆盖，在每次办事后主动邀请办事企业和群众扫描评价。

（四）加大主动邀评力度，着力提升主动评价率。政务服务大厅、各街道便民服务中心和社区便民服务点要按照线上“一事一评”、现场“一次一评”、全程“监督查评”的要求，进一步畅通线上线下评价渠道。窗口工作人员应主动邀请办事群众对自己的服务进行评价，坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价，确保评价数据客观、真实。对线上未评价的事项要及时主动进行电话邀评，确保所有事项全部评价。

（五）加大差评整改回访力度。健全完善差评和投诉问题调查核实、整改反馈机制，对“差评”“未开展评价”、投诉等情况进行全覆盖回访核实，找准问题根源，做好回访核实记录，进行评价审核，确保差评件件有整改、有落实、有回访、有反馈。区政务服务大厅、各街道便民服务中心和社区便民服务点应建立完善政务服务满意度回访工作机制，强化工作落实跟踪监督，确保实名差评100%按期整改，整改结果满意率100%。

（六）加强政务服务“好差评”数据运用。一要着力提升评价质效，加强对评价数据的综合挖掘和归因分析，及时梳理政务服务的“堵点”“痛点”，分析研判企业和群众的诉求与期盼，推动差评集中事项从根本上解决问题，实现对问题的“点办理”向“批处理”的转变。二要根据政务服务“好差评”工作开展情况，定期研判好差评工作情况，认真检查分析政务服务各环节存在的问题和不足，研究差评重点难点问题的改进举措，有针对性地落实整改。三要全面收集企业群众对政务服务工作的合理诉求、意见建议，对企业群众反映的合理诉求、意见建议，实行“统一受理、分类处理、限时办理”，确保企业群众办事诉求件件有落实、事事有回音，切实提高企业群众满意度和获得感。

（七）加大宣传力度，注重评价引导。区政务服务大厅、各街道便民服务中心和社区便民服务点要结合各自工作实际，

围绕“好差评”工作开展目的、企业和群众参与评价的渠道、评价结果运用等方面内容，通过新闻媒体、网站和公众号等渠道，充分利用线上线下宣传形式，积极开展形式多样、喜闻乐见的宣传活动，持续推动政务服务“好差评”的影响面和覆盖面不断扩大。

三、工作要求

（一）加强组织领导。区直各单位和各街道办事处要高度重视、深化认识，把落实政务服务“好差评”制度作为深化“放管服效”改革、推进政府治理体系和治理能力现代化、建立服务型政府的重要举措，切实加强领导，精心组织，制定具体实施方案，明确分工，压实责任，按照要求高效推进，切实实现评价渠道全覆盖、信息数据全关联、评价结果全公开、问题整改全满意。

（二）狠抓工作落实。区直各单位和各街道办事处要明确工作目标、措施、进度，抓细、抓实、抓出成效；要积极探索、大胆创新，持之以恒、久久为功，加强联动合作，理顺全流程闭环工作机制；要加强考核，把落实“好差评”制度工作纳入绩效考核指标，有效传导压力，确保工作实效。

（三）强化督查考核。建立“好差评”工作月调度机制，区政务服务中心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，确保各项工作有力有序有效推进。

（四）加强应用结果。强化“好差评”结果应用，将“好差评”评价结果作为改进工作、优化服务的重要依据，实体大厅“好差评”落实情况与年终考核相结合，与评优评先相挂钩。政务服务中心要将政务服务“好差评”评价结果纳入窗口工作人员日常考核，倒逼窗口工作人员提高服务能力、提升服务质量，让“好差评”制度成为推动政务服务人员转变作风的“助推器”主动对好评建议进行分类分析，对标企业群众“期盼高点”持续提升审批质效。

附件：平顶山市石龙区政务服务“好差评”工作制度



附 件

平顶山市石龙区政务服务“好差评”工作制度

(试行)

第一条 为深入贯彻落实国务院、省、市关于建立政务服务“好差评”制度的部署，进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，结合我区实际，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 省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，区直各单位通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条 区政务服务大厅、各街道便民服务中心和社区便民服务点要畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、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。窗口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 区直各单位、各街道便民服务中心和社区便民服务点要建立问题复核机制，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。

第九条 区直各单位、各街道便民服务中心和社区便民服务点对“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 区直各单位、各街道便民服务中心和社区便民服务点要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 区直各单位、各街道便民服务中心和社区便民服务点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”。

第十二条 区直各单位、各街道便民服务中心和社区便民服务点应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，区政务服务大厅提出整改措施，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，区政务服务大厅按照规定进行通报。

第十五条 本制度自印发之日起施行。

