沈丘县人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2022〕11号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于进一步压实责任改进作风推进政务服务“好差评”全覆盖工作的通知

各乡镇人民政府，县政务服务中心各窗口单位：

为切实改进作风，持续提升全县政务服务质效，深入推进“放管服”改革，打造一流营商环境，提升人民群众满意度，按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）要求，现就进一步推进“好差评”全覆盖工作通知如下：

一、充分认识“好差评”全覆盖工作的重要性 and 必要性

实施政务服务“好差评”全覆盖工作是贯彻落实党中央、国务院关于深化政府职能转变和“放管服”改革决策部署的具体体

现，是全面落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）的基本要求，是地方各级政府转变政府职能，建立政务服务绩效由企业和群众评判，推动各级各部门增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任的一项根本性制度，也是营商环境测评的一项重要指标。各单位必须迅速启动“好差评”全覆盖工作，全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，有针对性地改进政务服务，不断提升政务服务效能，优化营商环境，使办事企业和群众在政务服务领域有更多体验感和获得感。

二、全面落实“好差评”全覆盖的具体工作方法

（一）现场服务“一次一评”。县政务服务中心、各乡镇（街道）便民服务中心要在大厅每一个业务办理窗口的醒目位置设置评价器和评价二维码。群众办事结束后，窗口工作人员必须要礼貌提示办事群众对自己的服务进行评价。按照一次政务服务评价一次的原则，办事企业和群众每次办件后均可以进行一次自主评价，窗口工作人员对每一次办件都必须要做到主动提醒，形成良好工作习惯和职业道德。服务事项必须达到次次有满意度评价，不断提高参评率和满意度。

（二）线上服务“一事一评”。“豫事办”、“支付宝”、部门自建系统等平台所有“掌上办、网上办”事项，均设置评价功能模块或环节。自助服务终端要与“好差评”系统对接或张贴

评价二维码，企业和群众办理事项后，可直接进入评价页面或扫码进行评价。部门自建系统与“好差评”系统无缝对接，事项办理完成后，调用统一的评价页面，提醒评价人进行评价。各窗口服务单位要全面加大“好差评”全覆盖工作的宣传力度，引导企业和群众网上办件后，积极参与政务服务评价。对没有做出评价的，窗口办事人员积极与办事企业和群众联系，补充评价，着力提高评价率。

（三）差评回访整改全覆盖。建立差评和投诉问题调查核实、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，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改，并追究相关责任人责任；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并及时告知县政务服务和大数据管理局备案。核实整改情况要及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。

三、强化责任，狠抓落实

单位要把落实政务服务“好差评”全覆盖工作作为政务服务工作者一项基本素质要求和工作准则，作为“改进作风、提升质效”专项行动的一项重要举措，必须切实加强领导，成立“一把

手”为主要责任人的“好差评”全覆盖工作领导小组，明确责任领导和责任科室，层层压实责任，采取强有力的措施全力推进“好差评”全覆盖工作。“好差评”工作实行窗口负责制，窗口具体工作人员和后台审批人员为评价的主体责任人，在优化服务的同时，积极主动接受企业和群众的评价，各乡镇（街道）便民服务中心都要参照县政务服务中心建立“好差评”窗口责任制度，挂台拉帐，严格责任，确保责任到人、倒查到人、追责到人。

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2022年7月21日