

平顶山市湛河区政务服务和大数据管理局

关于2021年度湛河区政务服务“好差评” 运行情况的通报

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直相关部门：

为全面及时准确了解企业和群众对政务服务的体验和诉求，不断提升服务水平和服务效能，今年以来，湛河区政务服务和大数据管理局扎实推进“好差评”工作落深落实落细，为企业和群众提供优质服务，进一步优化了营商环境。现将2021年度全区政务服务“好差评”运行情况通报如下：

一、基本情况

2021年全区共有评价数88216次，其中“非常满意”87179次，“满意”1024次，“基本满意”10次，好评率99.99%；“不满意”0次；“非常不满意”3次。

2021年全区原有3次差评，按期整改3次，整改率100%。其中：涉及区人力资源和社会保障局1次，经责任单位核查后属误评，已按期申报整改；区市场监督管理局2次，系同1人对同一事项重复2次评价，核查属实后已由责任单位进行整改并按期反馈。

二、工作亮点

2021年湛河区政务服务和大数据管理局“好差评”工作在全区各相关部门的共同努力下，全区“好差评”运行监督机制日益完善，运

行平稳，区级各相关部门好差评主动评价率和“非常满意”率稳步提升，差评事项均能够按期完成整改。

三、存在问题

一是“主动评价率”还需持续提升，对标全省先进地区还存在一定差距。二是各政务服务责任部门在业务帮办代办、一次性告知、政策宣传方面还需要进一步改进工作方式，持续提升服务质量和水平。

四、工作要求

针对 2021 年度出现的问题，提出以下要求：

（一）继续做好 2022 年度“好差评”工作。各单位要针对 2021 年度出现的差评问题，相关部门要开展重点整治工作，提升 2022 年的非常满意率、主动评价率和“差评”回复率、回访整改率、回访整改满意率。

（二）各相关单位要及时完成评价敏感词审核、差评核查、差评撤销和差评整改，做好差评反馈和评价人回访工作，并形成档案留存。

附件：《2021 年度政务服务“好差评”整体评价情况》



附件

2021 年度政务服务“好差评”整体评价情况

评价量	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意	整改数	整改率
88216	87179	1024	10	0	3	3	100%

差评事项整改情况汇总								
序号	时间	事项名称	责任部门	评价渠道	差评原因	电话回访情况	回访满意度	整改情况
1	2021年4月7日	失业保险关系转入	湛河区人力资源和社会保障局	PC端	用户误操作	已回访	非常满意	与用户电话沟通后，按期申报整改。
2	2021年12月7日	个体工商户设立登记	湛河区市场监督管理局	微信/支付宝小程序	多头跑窗口和部门	已回访	非常满意	用户业务操作问题，区市场监管局与当事人对接后辅助完成办理并按期申报整改。
3	2021年12月7日	个体工商户设立登记	湛河区市场监督管理局	微信/支付宝小程序	多头跑窗口和部门	已回访	非常满意	与序号2为同一人。已按期完成整改。