

开封市龙亭区人民政府办公室

开封市龙亭区人民政府办公室 关于政务服务大厅开展政务服务“好差评”的情况说明

龙亭区政务大数据中心为及时了解企业和群众政务服务的感受和诉求，接受社会监督，有针对性改进政务服务，持续优化政务服务环境，规范窗口服务行为，积极开展政务服务“好差评”工作，现将具体情况说明如下：

一、工作情况

（一）召开政务服务“好差评”活动培训会。我中心将“好差评”工作要点对各窗口工作人员进行了安排部署，确保每一名工作人员高度重视此项工作。

（二）加大“好差评”宣传力度。在行政服务大厅显著位置张贴二维码、发放宣传册，推广使用“豫事办”政务 APP、支付宝“豫事办”小程序进行事项评价；服务窗口设置评价器及评价二维码，开展现场服务“一次一评”；安排专职工作人员进行网上电话邀评、追评“每日清零”工作，确保“好差评”无死角，全覆盖。

（三）对“豫事办”APP 进行推广。持续优化豫事办 APP 内社区事项，~~现阶段将能够梳理的工作进行了梳理，初步制定出~~

33条社区（村）事项，之后将在豫事办APP发布。我中心业务人员参加了市级统一培训，对社区级事项进行梳理，之后的事项将进驻豫事办，让豫事办具备更多的便民功能，让基层群众办事获得更多便捷，最大程度的减少群众办事多跑趟问题，提高群众办事便捷度。我中心安排乡办基层网格员对群众进行宣传推广，在通过加大对“豫事办”APP宣传力度的同时，可以更有效的让更多的群众通过移动端进行好差评，覆盖面更加广泛。

（四）完善投诉举报机制。安排志愿者人员负责接收意见箱投诉、投诉电话，主动接受社会各界的综合性评价和监督。针对企业、群众反映的问题和建议，能立即整改的立即落实，不能当场整改的及时研究解决措施，解决后第一时间将情况反馈给企业和群众。

（五）严格按照《河南省政务服务“好差评”工作制度》要求，实现政务服务“好差评”区级、乡镇全覆盖。好差评服务也纳入了我中心考核细则当中。目前，2022年12月份区直各部门及税务业务“好差评”已完成数量为419714件。

（六）基层便民服务中心宣传我区各级便民服务大厅对“好差评”工作进行宣传，多渠道、全方位对政务服务“好差评”工作进行宣传、进行引导，不断提升群众的知晓度、参与度。

特此说明。

