

# 开封市鼓楼区政务服务和大数据管理局文件

## 鼓楼区政务服务和大数据管理局

### 关于《市县法治政府建设示范指标体系(2023版)三级指标第13项》的情况说明

为改进政务服务，提升政府工作效能，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，根据《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）和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》精神，我局扎实推进“好差评”工作，具体情况如下：

#### 一、安排部署

鼓楼区成立政务服务“好差评”专班，专人“分区包片”负责对“好差评”群众参与、差评整改、工作开展等进行督导。定期组织区、街道、社区三级政务中心(站)负责人召开差评、投诉

整改联席会，就“好差评”工作进行通报，对高频问题进行集中分析研判。确保线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个办事企业和群众都能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。

## 二、工作举措

一是结合实际，认真履职尽责，积极统筹协调。先后制定印发了《关于转发〈关于推进“好差评”系统线下对接工作的通知〉的通知》、《关于做好互动系统政务服务咨询、投诉、建议评价事项处理工作的通知》、《关于加强互动系统电子监察系统和“好差评”工作提升政务服务质量的通知》、对我区“好差评”工作进行详细全面安排部署，确保“好差评”工作扎实有序开展

二是畅通评价渠道，推进好差评工作全覆盖。注重宣传引导，充分运用电话邀评、静态二维码、支付宝小程序、电脑端等多种方式，积极邀请群众和企业广泛参与评价，实现了政务服务质量由群众评判，以群众的评价倒逼政务服务质量的不断提升，营商环境质量也不断得到优化提升。

## 三、工作成效

2021年主动评价数 73353 条，其中好评 73351 条，差评 2

条，差评按期整改率 100%；2022 年主动评价数 152743 条，其中好评 152742 条，其中差评 1 条；差评按期整改率 100%。

附件：鼓楼区 20212022 年度“好差评”工作情况统计表

鼓楼区政务服务和大数据管理局

2023 年 7 月 7 日

附件：

## 鼓楼区 2021、2022 年度“好差评”工作 情况统计表

年度	主动评价数	好评数量	差评数量	差评按期整改率
2021	73353	73351	2	100%
2022	152743	152742	1	100%