

伊川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

伊放管服组办〔2020〕10号

伊川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印发《伊川县 政务服务“好差评”工作管理办法（暂行）》 的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处）、县人民政府各部门、各有关单位：

《伊川县政务服务“好差评”工作管理办法（暂行）》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年11月27日

伊川县政务服务“好差评”工作管理办法 (暂行)

为进一步做好河南省政务服务统一工作平台“好差评”工作，规范我县政务服务工作，让群众对各业务单位进行评价从而提升政务服务工作质量，及时回应并推动解决企业和群众政务服务事项办理中的难点问题，结合我县工作实际，制定本办法，请认真落实。

第一条 目前有“政务服务网评价、自助服务端评价、实体大厅评价器评价、豫事办评价”等多种评价途径。实体大厅窗口工作人员做好办事群众、企业的主动评价工作，单位根据河南省政务服务网反馈情况及时电话邀评工作。使“好差评”工作真正做到“实体大厅一次一评、网上办事一事一评”。

第二条 河南省政务服务统一工作平台“好差评”工作各单位窗口要按照“属地管理优先”“谁主管谁负责”的原则分类处置，按责交办，限时做好评价工作，对群众没有及时评价的办件，及时联系办件申请人做好邀评及追评工作。

第三条 各单位需安排专人定期登陆河南省政务服务统一工作平台对电话邀评板块办件及时联系群众邀请评价，并将评价内容在邀评板块做好登记。

第四条 各受理窗口对到厅办事群众及时邀请评价，如有评

价系统如出现故障导致受理时不能及时评价的办件做好业务询问台账，将群众评价等级登记清楚，在邀评期内主动做好邀评工作。

第五条 各业务单位对群众的不满意评价，要及时做到回访、整改、回复；并根据群众意见归类整理，举一反三改进工作方法，提高政务服务满意度。

第六条 针对群众不满意评价的办件，各单位要做好包含调查核实、处理过程、整改措施、整改结果备案留存。

第七条 “好差评”评价结果纳入政务服务工作年度绩效考核指标。

第八条 邀评网址、账号、密码平台网址：

<http://59.207.104.12:8090/login>

账号密码为全县通用，由县政务服务中心另行向相关单位发送，请注意保密，不要随意修改。

第九条 本办法自发布之日起执行，根据暂行情况适时修订。

