

# 邓州市行政审批服务中心

---

## 关于邓州市开展政务服务“好差评”的情况说明

为持续优化政务服务，打造“审批事项最少、收费标准最低、办事效率最快、服务水平最优”的营商环境，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）、《河南省大数据局关于印发〈河南省政务服务平台咨询投诉建议处理暂行办法〉的通知》（豫大数据〔2020〕23号），邓州市印发《邓州市政务服务“好差评”管理办法》在全市各级政务服务部门组织实施本部门“好差评”工作，按照统一规范向省“好差评”系统提交评价数据，对“好差评”系统反映的问题及时回应整改，回访反馈，保障本部门政务服务事项“好差评”评价渠道畅通。

### 1. 全面实行开展政务服务“好差评”管理制度情况：

2021年9月1日，邓州市印发了《邓州市政务服务“好差评”管理办法》，对政务服务“好差评”工作进行了明确规定。2021年9月26日，印发了《“好差评”工作评价信息公开制度》，规范政务服务“好差评”信息公开工作，提高政务服务“好差评”评价信息透明度，增强与群众和企业的互动，

---

保障广大办事群众和企业的知情权和监督权。

## 2. 邓州市每年政务服务“好差评”数据情况：

2021年，政务服务“好差评”评价数共882244条，评价渠道来源为PC端、移动端、二维码、政务大厅平板电脑、政务大厅其他终端、微信/支付宝小程序、电话邀评、短信。其中非常不满意评价有16条，不满意评价有6条，好评率为 $(882244-22) = 882222 / 882244 = 99.99\%$ 。

2022年，政务服务“好差评”评价数共578021条，评价渠道来源为PC端、移动端、二维码、政务大厅平板电脑、政务大厅其他终端、微信/支付宝小程序、电话邀评、短信。其中不满意评价数2条，非常不满意评价数为0。好评率为 $(578021-2) = 578019 / 578021 = 99.99\%$ 。

## 3. 邓州市每年政务服务“好差评”差评整改情况：

邓州市印发了《邓州市政务服务“好差评”管理办法》，建立“差评”和投诉问题调查核实、督促整改反馈机制。按照“谁办理、谁负责”的原则，“差评”由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。核实整改情况要通过适当方式，及时向评价人反馈，确保差评“件件有整改、有反馈”。2021年和2022年差评均已完成整改，差评整改率100%。

