

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

关于《河南省法治政府建设示范指标体系（市 县级政府 2023 版）》三级指标第 13 项工作的 情况说明

为持续优化营商环境，向企业和办事群众提供有温度、有速度、有态度的服务环境。“好差评”实施以来，我县持续推进政务服务事项“好差评”工作，线上线下融合，实现全覆盖，服务渠道全覆盖，评价对象全覆盖。

一、工作开展

为持续优化营商环境，向企业和办事群众提供有温度、有速度、有态度的服务环境，鲁山县实施“好差评”后，定期公开“好差评”政务服务评价信息，全面推行政务服务过程和结果公开公示，接受社会监督。

二、评价渠道

一是线上企业和群众办件结束后可通过微信或支付宝小程序和政务服务网等方式，对已办业务进行直接评价；二是线下在鲁山县政务服务大厅配置服务“好差评”评价器和静态二维码，实行“一窗一机一人一事一评”的原则；三是 24 小时自助服务终端开通“好差评”功能，可通过 PC 端河南省政务服务网、

窗口静态二维码或平板电脑、工作人员电话邀评等方式，对办件体验进行评价；四是乡、镇（街道）便民服务大厅也已全部覆盖“好差评”静态二维码，办理业务的群众可随时随地扫码进行评价。

三、“好差评”参与人数和评价结果

2021年1月1日至2023年6月30日，我县“好差评”共产有效评价数652013条（PC端408135条、移动端1条、二维码11条、小程序191条、电话邀评220385条），2021年1月1日至2021年12月31日，好评率为99.99%，中差评率为0.001%。差评1条，具体原因是2021年08月20日，评价人因豫事办小程序部分功能未开通，不支持办理等原因，导致评价人无法使用，引起差评，已第一时间进行回访并解释，与评价人沟通，告知其豫事办与政务服务网的区别，“豫事办”小程序现正在不断开发完善中，暂时仅能办理部分高频事项，如有需求，可以到河南省政务服务网办理，评价人表示满意。2022年1月1日至2023年6月30日“好差评”评价好评率为100%，中差评率为0%，差评回访率为100%，差评整改率为100%。

鲁山县法治政府建设领导小组办公室

2023年6月30日