

青海省政务服务监督管理局

青海省政务服务监督管理局 关于进一步加强政务服务“好差评”宣传 工作的通知

各市、州、县（区）政务服务监督管理局：

为进一步解决好我省企业、群众对“好差评”工作知悉度和参与度不高的问题，推动国务院关于“建立政务服务‘好差评’制度提高政务服务水平的意见”、青海省政府办公厅《青海省政务服务“好差评”管理办法》贯彻落实，加大宣传工作力度，引导群众积极评价。现就有关事项通知如下。

一、工作目标

加强宣传力度，通过形式多样的宣传活动，营造政务服务“好差评”家喻户晓、人人皆知、积极参与的良好氛围，让群众能评、会评、愿意评。通过政务服务“好差评”倒逼政务服务优化办事流程、简化办事程序、改进服务质量，提升企业群众办事便利度和获得感。

二、工作内容

（一）各级政务服务大厅（中心或点）设立引导员或组织窗口工作人员对办事企业、群众宣传“好差评”评价等级标准、方法等，引导群众准确评价。

（二）重点宣传“没有提供材料样本、没有提供材料清单、未在承诺时间内办结、同样内容的证明材料被要求多次提交、在线预约办理后到实体大厅重复取号排队、窗口人员业务不熟练、服务态度生硬、在办事指南之外增加新的审批条件、需提供办事指南之外的申报材料、无理由超过法定办理时间、办事指南提供样本有错、承诺在线收取申报材料实际无法收取、多头跑窗口和部门、跑动次数与承诺的不一致、服务态度差效率低”等 15 项“差评”负面清单内容，让办事企业和群众对“好差评”内容能够全面了解。

（三）各级政务服务大厅（中心或点）可根据实际情况，通过展板、图片展、LED 电子屏、移动互联网、“青松办”手机 APP、制作短视频、印刷宣传单、青海政务服务微信公众号等形式，向办事群众和社会广泛宣传政务服务“好差评”内容、方法，引导全社会关注，提高群众参与度。

三、工作要求

（一）高度重视。各级政务服务监督管理局要围绕政务服务“好差评”宣传工作目标，认真谋划，集思广益，精心组织，明确责任。切实把政务服务“好差评”宣传工作落实到位。

(二)创新方法。各级政务服务监督管理局要结合各自实际，因地制宜，创新思维，提高宣传的针对性，增强实效性，坚持以长效宣传促进政务服务“好差评”工作。

(三)及时开展。各级政务服务监督管理局齐心协力，推动政务服务“好差评”宣传工作，从2022年5月5日起至5月20日集中宣传，持续做好长期宣传推进工作。各地开展宣传工作中可供借鉴的好经验、好做法、新亮点，及时以简报的形式报我局推广交流，宣传工作总结于2022年5月底前书面报告我局。

联系人：王志超 电话：0971--6155517

青海省政务服务监督管理局

2022年5月5日



