

湛河区政务服务和大数据管理局

关于做好政务服务电子监察工作的通知

区直各政务服务责任单位：

为进一步规范政务服务电子监察运行机制，推动我区营商环境持续优化，不断提升政务服务质效，现将有关工作通知如下：

一、工作内容

（一）预警和发牌

河南政务服务网电子监察系统对我区实时推送的办件数据及“好差评”评价数据进行实时监察；监察规则分为内部监察规划和外部监察规则。

内部监察方面，对于违反监察规则的办件，省电子监察系统在规定时间内发出预警，提醒相关地区和部门补充、完善相关材料及办件信息；对于在预警期内未完成相关整改工作的办件，电子监察系统发出红牌。外部监察方面，对于违反监察规则的办件评价数据发出黄牌。

（二）查看整改

区直各有关单位要明确专人负责，每天登录电子监察系统，查看本部门办件的预警、红牌和黄牌情况，对异常情况及时进

行处置。

区直各有关单位对收到预警提醒信息的办件，按照时限要求补充、完善相关材料及办件信息；对于收到红牌的办件，要立即进行整改；对于红牌高发事项，要分析具体原因，制定整改方案，建立长效机制，预防红牌发生；对于收到黄牌的办件评价，及时查明问题原因，并按照“好差评”相关工作要求进行整改。

（三）整改监察

对于违反证照监察、流程环节完整性、业务办理信息完整性、申请材料等四项监察规则的办件，在补充完整相关办件信并推送至省平台后，电子监察系统将对其进行二次监察，对符合整改要求的办件，撤销红牌发放。

二、运行环境

网络要求：电子政务外网。

登录方式：登录河南政务服务统一工作平台后，选择电子监察和互动管理中的“好差评”系统模块即可。

三、工作要求

（一）明确责任分工，建立电子监察工作联络机制。区直各有关单位要充分认识电子监察工作开展的必要性和紧迫性，强化日常工作联系和督导。

（二）强化结果运用，跟踪落实问题整改成效。区直有关单位要加强对电子监察结果的分析运用，对于红牌高发领域和相关办件要及时分析原因，强化服务效能提升，要及时督促相

关责任部门对红牌办件进行整改，并跟踪整改落实效果。

（三）确保覆盖范围，提升办件数据推送实时性。区直有关单位要进一步扩大推送事项办件数据的覆盖范围，提升办件信息推送的实时性，做到网上可办事项的办件数据应推尽推，办件信息当日推，办件环节实时推。

（四）注重收集问题，及时反馈系统完善建议。区直各有关单位在开展电子监察工作中，要畅通工作交流渠道，注意收集系统运行相关问题和监察规则修改建议，并将问题和建议及时反馈区政务服务和大数据管理局。

2023年4月21日