

广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2022〕42号

广东省文化和旅游厅转发文化和旅游部 办公厅关于2021年文化和旅游市场政务 服务“好差评”情况通报的通知

各地级以上市文化广电旅游体育局：

现将《文化和旅游部办公厅关于2021年文化和旅游市场政务服务“好差评”情况的通报》（办市场发〔2022〕38号）转发给你们，请各地总结经验，检视不足，进一步提升我省文化和旅游市场政务服务水平。

特此通知。



文化和旅游部办公厅文件

办市场发〔2022〕38号

文化和旅游部办公厅关于 2021 年文化和旅游市场政务服务“好差评”情况的通报

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

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），我部制定出台了《文化和旅游部办公厅关于做好文化和旅游市场政务服务“好差评”工作的通知》（办市场发〔2021〕155号）。一年来，全国文化和旅游市场政务服务“好差评”制度初步确立，各地“好差评”工作有序落实，政务服务评价在规范行政审批、提升政务服务方面的作用进一步增强。现将 2021 年文化和旅游市场政务服

务“好差评”情况通报如下：

一、全国“好差评”工作总体情况

2021年，全国文化和旅游市场共受理、办结行政审批事项55.69万件，产生政务服务评价5.46万条，其中初始差评72条；总体评价率9.80%，市场满意度99.87%；申请电子导游证、举办营业性演出活动为高频服务事项。其中，“非常满意”5.16万条，占比94.63%；“满意”2494条，占比4.57%；“基本满意”365条，占比0.67%；“不满意”21条，占比0.04%；“非常不满意”51条，占比0.09%。

截至目前，包含各平台接口地区在内的2021年全国文化和旅游市场政务服务“好差评”数据已全部汇总完成。总体看，全年市场满意度高位运行，总体评价率实现整体提升，较年初提高6.7个百分点，为进一步落实“放管服”改革要求、规范行政审批工作、提升政务服务水平奠定了良好基础。

二、各地“好差评”工作开展情况

（一）有效推进“好差评”制度落实，扎实开展利企便民服务。全国文化和旅游市场政务服务“好差评”制度建立以来，各地有序推进工作落实，河南省、湖北省、云南省等地加强“好差评”宣传推广，结合地区实际制定“好差评”工作制度。各地充分发挥信息化平台优势开展利企便民政务服务，得到办事企业和群众广泛好评，“平台便捷高效”“线上利企便民”“全程网办”

“热情周到”“认真负责”“业务熟练”“一次办结”等内容成为年度高频评价。

(二) 积极重视“非常满意”评价, 各地市场满意程度高。数据显示, 全国各省(区、市)市场满意度均超过99%。其中, 办件量大且市场满意度较高的地区为广东省(99.85%, 4.32万件)、江苏省(99.97%, 3.40万件)、上海市(99.97%, 3.27万件)、四川省(99.85%, 3.12万件)、山东省(99.88%, 3.04万件)。收到“非常满意”评价数量较多的地区为浙江省(6491条)、广东省(4450条)、上海市(3063条)、江苏省(2941条)、四川省(2450条)。

(三) 主动引导政务服务评价, 提高地区评价率。在兼顾办件量基础上, 评价率较高的地区分别为: 广东省(11.04%)、河南省(10.26%)、上海市(9.64%)、江苏省(9.04%)、四川省(8.69%)。地区评价率排名前五位的地区为浙江省(36.70%, 1.82万件)、青海省(14.41%, 0.33万件)、湖北省(12.97%, 1.46万件)、福建省(12.46%, 1.41万件)、重庆市(12.41%, 1.78万件)。

(四) 高效开展行政审批, 政务服务效率进一步提升。全国文化市场平均审批时长9.9天, 较规定时间缩减3.1天; 旅游市场平均审批时长2.3天, 较规定时间缩减10.7天。文化市场审批时效较高的地区为北京市、江苏省、云南省, 旅游市场审批时效较高的地区为浙江省、青海省、广西壮族自治区。

三、存在问题

(一) 部分地区评价率、审批时效较低,差评占比较高。数据显示,评价率排名后五位的地区为陕西省(4.74%)、西藏自治区(5.07%)、北京市(5.19%)、海南省(5.52%)、山西省(6.28%);平均审批时长超过规定时间的地区为新疆生产建设兵团(19.7日)、新疆维吾尔自治区(16.4)、山东省(16.6日)、甘肃省(15.9日)、吉林省(15.2日)、广西壮族自治区(14.9日)。2021年,全国共有24个地区收到差评,其中差评占比较高的地区为山西省(5条,0.51%)、宁夏回族自治区(3条,0.69%)、海南省(3条,0.39%)、贵州省(3条,0.37%)、内蒙古自治区(3条,0.33%)、甘肃省(3条,0.33%)。

(二) 高频办事事项差评较多,与办理个人审批事项有关的行政审批环节较易产生差评。从评价结果看,文化市场最易产生差评的审批环节为娱乐场所延续(8条)、经营性互联网文化单位设立(8条),旅游市场最易产生差评的审批环节为电子导游证换发申请(18条)、电子导游证申请(13条)。

(三) 服务效率和态度有待提高,办理质量仍需加强。从差评回访和评价内容看,文化和旅游市场行政审批工作在服务效率、服务态度等方面的差评相对集中。从差评勾选项看,选择“服务态度差效率低”“无理由超过规定办理时间”“在办事指南之外增加新的审批条件”原因较多。从差评回访情况看,无理由退回、

沟通不畅、态度不好等问题诉求较多，部分地区存在窗口人员业务不熟、办理速度慢等问题。

（四）差评整改反馈不到位，化解矛盾问题应更有“温度”。总体看，各地差评整改反馈工作的流程尚不完善，重差评处理、轻反馈整改的现象较为普遍，“回访核实-整改反馈-优化提升”的工作机制有待进一步落实。同时，在化解纠纷和处理矛盾的方式方法上，各地应在依法依规办理的前提下加强与服务对象的主动沟通，耐心了解诉求，积极解决困难。

四、工作要求

政务服务“好差评”是畅通企业和群众诉求的有效渠道，各地要按照“互联网+政务服务”“一网通办”有关要求，着力提升“好差评”工作成效，不断增强办事企业和群众的满意度和获得感，持续优化文化和旅游市场营商环境。

一要高度重视，强化责任担当。各地应以提升政务服务标准化、规范化、便利化为目标，切实强化责任担当。加强业务培训，创新服务方式，提高服务意识和服务水平。加强宣传引导，通过公众号、电子屏、宣传版面等渠道提升企业和群众参与度，提升服务评价率。

二要对标找差，强化整改反馈。各地应做到差评100%整改反馈，让企业群众愿评、敢评、评了管用。针对通报内容开展自查自纠，形成问题整改任务清单。健全差评整改反馈机制，组织

开展“非常不满意”“不满意”整改反馈。对差评集中的地区、领域、窗口，要举一反三整改，加强沟通协调，提高差评整改满意率。

三是加强组织，做好工作保障。各地应补足短板弱项，对存在审批窗口人员紧张问题的地区，调配力量增加人手，提升政务服务条件。对好评突出的部门及人员，加强表扬奖励，总结经验做法，巩固和扩大工作成效。各“好差评”平台接口地区，应按要求协调做好数据对接推送。



文化和旅游部办公厅

2022年3月10日印发

初校：胡新江 终校：王 羽