

洛阳涧西区政务服务和大数据管理局文件

洛涧政数〔2021〕2号

洛阳涧西区政务服务和大数据管理局 关于印发《涧西区政务服务中心“好差评”制 度（试行）》的通知

区政务服务中心：

现将《涧西区政务服务中心“好差评”制度（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2021年2月3日

涧西区政务服务中心“好差评”制度（试行）

第一章 总 则

第一条 为认真贯彻落实洛阳市政务服务和大数据管理局《关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》（洛政数〔2020〕17号）工作要求，进一步推进“放管服”改革，提升政务服务水平，建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度，结合我区政务服务中心以下简称“中心”实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”是指评价主体在办理各类政务服务事项过程中，对政务服务机构、平台和工作人员的服务质量做出的评价。

本制度所称评价主体包括自然人、法人和其他组织。本制度所称政务服务机构包括“中心”各具备相应主体资格且行使相应政务服务事项的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、具有公共服务职能的企事业单位。

第三条 线上线下融合。综合服务中心、督查考核处要强化线下差评的督促整改，不断提升线上线下融合办理的体验感、满意度。各窗口要加强人员业务培训和管理，通过理论学习、专题研讨、集中答疑、实操培训、业务测试等方式，不断提高工作人员的业务能力。

第四条 “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一规范的原则。保障评价人自愿自主真实评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况向社会公开。政务服务事项在不同服务渠道办理时，遵循统一的服务规范和评价标准。

第五条 “中心”、督查考核处、行政审批处负责组织中心“好差评”工作，统筹管理“好差评”系统，制定统一服务规范和评价标准，指导、监督各窗口开展“好差评”工作。

第二章 评价内容

第六条 “好差评”的评价内容包括各窗口单位的政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、监督管理，政务服务平台的便捷性、完善性，工作人员的服务态度、服务水平等。

第七条 “好差评”采取综合评价和分项评价相结合的方式进行，分项评价包含事项评价指标和工作人员评价指标。

第八条 “好差评”评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

第三章 评价渠道

第九条 网上服务平台要与河南省一体化在线政务服务平台的“好差评”系统（以下简称省政务服务“好差评”系统）进行对接，设置评价功能模块或环节，事项办理后，调用省政务服务“好差评”系统评价页面，方便企业和群众及时进行评价。

第十条 现场服务“中心”窗口醒目位置应设置评价器及评价二维码，按一次政务服务可评价一次的原则，方便办事企业和群众每次到窗口办理后均可进行评价，大厅总台和窗口工作人员要主动提示企业和群众进行自主评价。

第十一条 “中心”要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。调查结果将作为改进服务的重要依据。

第四章 评价规则

第十二条 鼓励办事企业和群众实名评价，各窗口工作人员应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得泄露评价人信息，不得骚扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

第十三条 在窗口单次申报同一事项 2 笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”，评价结果适用于本次批量办理

的所有业务。对于“主题式”“一件事”服务，企业和群众可进行整体的评价，评价的结果适用于主题业务关联的所有事项。

第十四条 政务服务平台的咨询、投诉等纳入评价范围，咨询、投诉办结后，评价人可以对咨询回复、投诉处理情况进行评价。

第十五条 办事企业和群众没有及时作出线上或线下评价的，可以在一定期限内进行补充评价。

第五章 结果运用

第十六条 政务服务中心要建立预警机制，完善差评处理日常监管。针对线上“好差评”情况，综合办公室应指定专人每日登陆一站通平台查看各部门“好差评”情况，确保“差评”得到及时有效整改，好评得到表扬激励。针对线下评价器评价情况，应由政务服务中心指定专人负责统计并将结果反馈给政数局。政数局应督促各部门及时改进窗口服务水平，差评应在10个工作日内未完成整改，将情况通报至办事部门分管领导；若15个工作日内未完成整改，通报至办事部门主要领导。

第十七条 落实首办责任。建立“好差评”首问负责联络队伍，明确一名“好差评”首问责任人，并及时更新相关人员信息。对差评问题事项，按照“谁办理、谁负责”的原则，由各业务办理部门第一时间启动纠错整改程序，落实首问责任人进行回访核

实，在 1 个工作日内与当事人完成有效沟通。

第十八条 加强申诉审核。对有疑问的差评事项，应及时进行申诉复核。各窗口小组长要先与政务服务中心沟通申诉，中心要在 3 个工作日内完成部门差评申诉审核。部门整改后若评价者再次差评或 5 个自然日内未评价的，政务服务中心应组织回访复核，确保整改到位。

第十九条 政务服务中心要加强业务培训，确保各部门熟练掌握申诉整改工作要求及操作规范。

第二十条 强化绩效引导。将“好差评”结果纳入“放管服”督察考核评价体系。完善政务服务人员考评办法，“好差评”结果与窗口工作人员的个人绩效考核挂钩。对存在的作风问题要组织专项整改，对行业普遍存在的业务问题移交主管部门限期整改。

第二十一条 强化曝光问责。督查考核处要定期通报突出问题和典型案例，各窗口要对“差评”事项的具体经办人员实施限期整改，整改不力或造成反复被差评、投诉等重大不良影响的，要严肃追责，对企业、群众反映的工作人员涉嫌违纪违法信息，原则上安排每月汇总，并依规处理。

第六章 责任落实

第二十二条 各入驻窗口单位、部门及企业是“好差评”工

作的责任主体，政务服务中心要切实履行业务指导、技术服务、协调推进等职责。

第二十三条 各窗口单位主要领导要亲自过问“好差评”工作，明确分管领导和业务负责人，并确定一名业务联系人，负责对接本单位“好差评”数据及差评申诉相关工作，定期通报好差评工作情况，推进差评重点难点问题的改进解决。