

海阳市政务服务管理办公室文件

海政管办〔2021〕2号

关于印发《海阳市政务服务“好差评” 实施办法》的通知

各镇区街道、市直单位：

现将《海阳市政务服务“好差评”实施办法》（试行）印发给你们，请认真贯彻执行。

海阳市政务服务管理办公室

2021年3月24日

海阳市政务服务“好差评”实施办法(试行)

第一章 总则

第一条 为深入推进政府职能转变和“放管服”改革，提升政务服务工作水平，优化营商环境，根据国务院和省政府办公厅关于建立政务服务“好差评”制度有关要求，制定本办法。

第二条 政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）的评价主体是指办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织，评价对象是指在线上线下服务大厅、中心、站点、窗口依托政务服务平台的业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等提供各类政务服务的机构及其工作人员。

第三条 “好差评”评价的事项范围主要包括行政许可、行政确认、行政给付、行政奖励、行政裁决、其他行政权力事项和依申请公共服务事项即“6+1”类政务服务事项。

第四条 “好差评”应遵循自愿真实、公开透明、统一标准和实事求是的原则，政务服务工作人员不得强迫或干扰评价主体的评价行为。

第五条 各级政务服务管理办公室负责组织实施“好差评”系统的建设维护、“好差评”制度运行管理，统筹实施政务服务窗口评价器和二维码的布设等工作，保障本地区“好差评”渠道畅通，负责各级“差评”问题的转派、督办和处理结果的审核、反馈。

各政务服务机构负责组织实施本单位的“好差评”工作。梳

理本单位政务服务事项清单，确保各事项名称与“好差评”事项名称对应一致，按照统一规范传送办件过程数据；做好本单位自建政务服务系统、终端改造工作，按照统一的评价标准提供“好差评”评价功能；负责涉及本单位“差评”问题的整改和回访，并反馈至政务服务管理办公室审核；做好各大厅、窗口、站点和服务平台的评价指引工作。

第二章 评价指标体系

第六条 评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，后两个等级为“差评”。各评价等级评价标准：

（一）非常满意： 一窗受理一次办结；
可以先受理后补材料； 不用提交证明；
可以全程网上办理； 可以使用手机办理； 可以就近办理；
无需材料直接办理； 服务热情、效率高。

（二）满意：
填写一张表单就可完成申报；
在线提交材料窗口核验；
一张清单告知全部申报材料；
用告知承诺减免申报材料；
可以在线预约办理；
跑大厅一次办完；
可以使用自助机办理；
服务态度较好。

（三）基本满意：

一次性告知需要补正的材料； 提供申报材料样本；
在承诺的时间内办结； 办事指南指引准确；
按办事指南要求的材料即可办理； 可以快递送达；
跑动次数与承诺的一致； 服务态度一般。

（四）不满意：

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； 承诺网办但无法在线办
理； 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。

（五）非常不满意：

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； 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。

第七条 评价主体做出“差评”时，须选择对应的“差评”原因或
文字输入“差评”原因方可提交评价结果。

第八条 线上评价主要包括使用市政务服务网、部门业务系统、移
动服务端、“一手通”APP 等政务服务应用进行的评价。

（一）评价主体通过政务服务网办理政务服务事项的，市政务服
务网提供统一的评价界面，评价主体根据提示进行评价。

（二）各政务服务机构办件事项信息汇聚到市一体化政务服 务
平台，企业和群众可登陆海阳市政务服务网、“一手通”APP 等查阅
办件信息和评价情况；未进行现场评价的，可登陆政务服 务网对“我
的办件”进行评价。

第九条 线下评价主要包括现场评价器（自助服务终端）评价、二维码评价、短信评价等。

（一）现场评价器/二维码评价：政务窗口放置评价器或评价二维码，评价主体在窗口办理事项后，窗口工作人员主动提示评价主体进行评价。

评价器评价：在事项办结后自动进入评价界面，评价器显示评价选项和评价主体所办事项相关信息，评价主体点击评价器即可进行评价。

二维码评价：服务窗口显著位置张贴统一制定的静态二维码，评价主体扫描二维码即可进行评价。

（二）自助服务终端评价：自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，提示评价主体进行评价。

（三）短信评价：对已办结服务事项，评价主体 24 小时内未做出评价的，市“好差评”系统发送短信至评价主体，评价主体可通过提示短信所附链接进入“好差评”系统进行评价，也可直接回复短信进行评价。

第十条 线下服务实行“一次一评”，评价主体每接受一次政务服务，可进行一次评价。全程网上办理、自助服务终端办理的事项和当场办结的即办件，评价主体仅在事项办结后进行一次评价。同一事项出现多次评价的，以最新评价作为评价结果。

第十一条 批量业务实行“一次评价”，一次评价结果适用于本次批量办理的所有业务。

第十二条 评价主体每一次办理政务服务事项时，均可对该事项及其办件进行一次评价。对于未当场评价的办件，可在 5 个工作日内在通过政务服务平台、评价短信等形式进行补充评价。

第十三条 各级政务服务机构应通过服务大厅意见箱（意见簿）、热线电话、电子邮箱等渠道方式，主动接受社会各界的“综合点评”，定期汇总整理群众提出的意见建议，并及时整改。

第三章 评价管理

第十四条 政务服务事项办结后，窗口工作人员应主动提示评价主体对本次服务进行评价，同时告知评价主体可以通过市政务服务网、海阳“一手通”手机 APP 等途径查询评价结果。

第十五条 窗口工作人员不准以任何方式暗示、干涉评价主体进行评价，不准代替评价主体评价。

第十六条 按照“谁办理、谁负责”的原则，由政务服务管理办公室向涉事部门、单位推送“差评”问题信息。

第十七条 政务服务承办机构对情况清楚、诉求合理的“差评”问题，应立行立改；对情况复杂、一时难以解决的问题，说明理由，建立台账，限期整改，整改期限为 3 至 10 个工作日；对缺乏法定依据的问题，做好解释说明。“差评”问题逾期未整改的，按照海阳市政务服务窗口有关绩效考评办法处理。

第十八条 政务服务承办机构对“差评”回访率要达到 100%，并做好整改、回访情况记录。

第十九条 “好差评”评价结果通过市政务服务网等途径向社会公开，“差评”问题整改结果应通过市政务服务网、短信或电话等方式向评价人反馈。

第四章 管理考核

第二十条 “好差评”统计内容包括服务事项满意率、服务事项参评率和“差评”问题整改率。

第二十一条 “好差评”制度规范运行情况纳入海阳市政务服务绩效考核管理。

第二十二条 建立评价人信息保护机制。“好差评”实行实名评价制度，方便对评价意见进行核实确认和回访。各级政务服务管理办公室和政务服务承办部门应加强对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得将评价人信息提供给第三方，不得打击报复评价人。违反规定的，绩效考核结果直接排名末位；情节严重造成不良后果的，移交有关部门处理。

第二十三条 建立“差评”申诉复核机制。政务服务承办机构收到“差评”评价后，如“差评”问题与事实不符的，应在3个工作日内向政务服务管理办公室进行申诉。各级政务服务管理办公室要在收到申诉后3个工作日内进行认真核实。经核实为误评或恶意“差评”的，评价结果不予采纳，不计入评价数据统计，由各级政务服务管理办公室进行备案并修正。

第二十四条 各级政务服务窗口及其工作人员不得在“好差评”工作中弄虚作假刷“好评”，确保“好差评”结果客观、真实、准确。经调查弄虚作假情况属实的，根据有关考核规定在海阳市政务服务绩效

考评中进行扣分处理。

第二十五条 “好差评”数据由后台系统定期进行汇总、分析、反馈，通过市政务服务网、政府网站等渠道向社会公布。

第二十六条 各级政务服务管理办公室和政务服务承办机构要加强对评价信息的综合分析，及时归纳发现政务服务的堵点难点，对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

第五章 附则

第二十七条 本办法将根据国家、省相关政策调整及时修正，并以通知形式告知。

第二十八条 本办法由海阳市政务服务管理办公室负责解释。

第二十九条 本办法自颁布之日起实施。

附件：政务服务“差评”问题整改处理闭环流程

附件:

海阳市政务服务 “差评”问题整改处理闭环流程

