

平顶山市新华区政务服务和大数据管理局文件

平新政务和数据〔2022〕13号

签发人：唐晓源

新华区政务服务和大数据管理局 关于印发《新华区政务服务“好差评”工作 制度》的通知

焦店镇、各街道办事处（管委会）、区直有关单位：

《新华区政务服务“好差评”工作制度》经研究通过，
现印发给你们，请遵照执行。



新华区政务服务“好差评”工作制度

为贯彻落实国务院、省、市关于建立政务服务“好差评”制度要求，进一步提升我县政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，根据国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”工作制度和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》要求，进一步提升政务服务水平，结合我单位实际，制定本制度。

第一条 本制度所称政务服务“好差评”，主要是指办事单位和群众对本单位政务服务部门及其工作人员在提供政务服务过程中的承诺履行、服务态度、申请材料、办事效率、跑趟次数、服务机制、勤政廉洁等方面进行的评价。

第二条 政务服务“好差评”要实现政务服务事项全覆盖，线上线下各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的部门全覆盖。

第三条 单位通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第四条 政务服务环境科会同有关科室畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、短信、APP(应用程序)、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等多渠道评价途径，确保办事单位和群众能够对政务服务行为进行及时有效评价。

第五条 办事单位和群众开展政务服务“好差评”实行实名制，以便对评价意见进行核实确认或回访。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单位和群众。

第六条 政务服务“好差评”按一次政务服务可评价一次的原则，采取综合评价和分项评价相结合的方式进行，评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个档次。

第七条 政务服务环境科负责建立问题复核机制，负责对差评复核、转办、督办、反馈工作，对“不满意”或“非常不满意”的评价，要在24小时进行核实，经核实为误评或恶意差评的不予采纳。经核查确定为差评的，第一时间进行整改。若办件生成7个自然日内未获评价，评价结果默认为“基本满意”。

第八条 对“好差评”系统反映的问题要及时回应整改。对评价为“不满意”和“非常不满意”的差评办件并经查实的，应在15日内进行整改，在期限内无法整改的，应说明理由和整改期限。要在整改期限内，将整改结果通过网上政务服务平台、移动端用户中心、短信等方式向评价用户反馈，整改及反馈情况同步报送省政务服务平台。

第九条 局政务服务环境科负责定期汇总差评问题办结情况，采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法进行监督检查。

第十条 对群众反映强烈、差评集中的问题要进行分析，及时调查、找准根源、采取措施、限期整改，推动问题解决，实现差评办件和相关共性问题“双归零”。要跟踪分析政务服务评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。

第十一条 政务服务“好差评”评价结果通过河南政务服务网、区政府门户网站等相关平台进行对外公示，接受办事单位、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十二条 单位应将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

第十三条 单位应将评价结果落后的科室和工作人员列为重点监督对象，并要求相关科室提出整改措施，限期整改。对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善造成不良影响的，要按照相关规定严肃追责问责。对评价主体反映的工作人员涉嫌违纪、违法的具体线索，转有关部门依法处理。

附件：“好差评”评价指标

附件：

“好差评”评价指标

一、“好差评”服务事项评价指标

评价等级	评价内容		
	评价维度	编制说明	具体评价标准
非常满意	服务规范性	办事场所	该事项在网上政务综合大厅办理
		办事窗口	该事项在综合窗口受理和出件，一次办成
		一表申请	通过一张表单完成多个事项的申报
	服务便捷性	网办深度	该事项在网上申报，提供预审服务，在线反馈办理结果
		移动办理	下载政务综合移动端 APP 后，用手机成功申报该事项
	跑动次数		该事项办理全过程不用跑实体大厅
服务精确性	服务引导		该事项在网上查找到，可在网上或实体政务大厅办理
		申报材料	办理该事项不需要提交政府部门出具的各类证照批文

		办理时间	该事项当场办结或者 1 个工作日内办结
满意	服务规范性	办事场所	该事项在部门网上综合大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受理，综合窗口出件
		一表申请	只需要填写一张表单就完成该事项的申报
	服务便捷性	网办深度	该事项在网上申报，能够网上反馈办理结果
		移动办理	该事项通过部门综合 APP 申报
	跑动次数	该事项办理全过程只到现场 1 次就能办成	
精准	服务精确性	服务引导	在网上办事指南的引导下，顺利到实体大厅办理、使用自助机办完该事项
		申报材料	该事项办理过程中，曾经提交过的同类材料不需要再次提交
	办理时间	该事项在承诺时限内办结	

评价 等级	评价内容		
	评价 维度	编制说明	具体评价标准
基本 满意	服务 规范 性	办事场所	该事项在综合实体大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受理和出件
		一表申请	该事项办理前提供一张清单告知所要提交的材料
	服务 便捷 性	网办深度	该事项支持网上申报或网上反馈
		移动办理	该事项支持计算机端、移动端、自助终端多渠道办理
		跑动次数	该事项办理全过程需要到现场2次才能办成
	服务 精确 性	服务引导	在网上能查找到该事项办理的时间、地点、方式
		申报材料	提供材料样本、编写示例和错误示例
		办理时间	该事项在法定时限内办结
不满意	服务 规范	办事场所	该事项需要到部门专业实体大厅办理
		办事窗口	该事项在实体政务大厅的部门专窗受

非常 不满意	性		理, 实体大厅外取件
		一表申请	办理该事项需提供材料清单以外的其他材料
		网办深度	该事项仅提供网上咨询
	服务便捷性	移动办理	该事项需要下载部门专项 APP 办理
		跑动次数	该事项办理过程中需要到实体大厅 2 次以上
	服务精确性	服务引导	该事项是通过咨询实体政务大厅工作人员后才找到办理窗口
		申报材料	该事项的办事指南未列明应提交的材料
		办理时间	该事项出现延期办结的情形
	服务规范性	办事场所	该事项需要到受理部门的办公场所办理
		办事窗口	该事项只能在实体政务大厅的部门专窗咨询, 不能当场办理
		一表申请	没有以清单的方式一次性告知全部申报材料

评价 等级	评价内容		
	评价维度	编制说明	具体评价标准
非常 不满意	服务 便捷性	网办深度	该事项仅支持网上查阅
		移动办理	该事项办理过程中需通过不同的渠道或下载多个 APP
		跑动次数	该事项办理过程中出现反复跑、来回跑、多头跑的情形
	服务 精确性	服务引导	只有通过咨询窗口服务人员才了解到如何办理该事项
		申报材料	该事项办事指南未列明材料清单，需反复补充材料
		办理时间	该事项超过法定时限办结且未给出正当理由

二、“好差评”服务人员评价指标

评价等级	评价内容
非常满意	工作人员着装规范，微笑服务，主动服务，热情周到
	工作人员业务精通，办事效率高
满意	工作人员着装整洁，主动服务，礼貌用语
	工作人员业务熟悉，办事效率较高
基本满意	工作人员着装整洁，规范提供服务
	工作人员业务较熟悉，能够顺利完成申办业务
不满意	工作人员服务不主动不热情，询问不能及时回答
	工作人员业务不熟，办事效率较低
	其他
非常不满意	工作人员态度恶劣，故意刁难
	工作人员业务非常不熟悉，办事效率低
	对办事材料不能一次告知或者告知不清晰、不具体
	其他