

# 平顶山市政务服务和大数据管理局文件

平政务和大数据〔2019〕44号

## 关于印发《平顶山市政务服务“好差评”工作制度（试行）》的通知

各县（市、区）政务服务和大数据管理机构，市直有关单位：

为贯彻落实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》（豫“放管服”组办〔2019〕5号）要求，经研究制定《平顶山市政务服务“好差评”工作制度（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。



2019年11月4日

# 平顶山市政务服务“好差评”工作制度(试行)

为认真贯彻落实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》(豫“放管服”组办〔2019〕5号)的要求,加快推进平顶山市政务服务“好差评”工作,根据《河南省政务服务“好差评”工作制度》,制定平顶山市政务服务“好差评”工作制度如下。

第一条 本制度所称政务服务“好差评”体系,是指纳入一体化在线政务服务平台的各级政务服务机构(含大厅、中心、站点、窗口等,下同)、各类政务服务平台(含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端)等,通过保障每个办事企业和群众能够自愿自主真实的对政务服务行为进行评价,使每个差评都能得到整改,促进政务服务质量持续提升。

第二条 政务服务“好差评”制度适用范围包括入驻政务服务大厅的所有服务事项,被评价对象为市、县(市、区)、乡镇(街道办事处)、村(社区)四级政务服务机构、各业务窗口和工作人员。

第三条 全市各级政务服务机构要保障评价人自愿自主评价的权利,不得强迫或者干扰评价人的评价行为。

鼓励办事企业和群众实名评价,建立健全评价人信息保护制

度，规范信息查询权限，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。

保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

第四条 市政务服务和大数据管理局负责组织协调全市政务服务“好差评”工作，围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面细化评价指标，完善评价方法，建立执行相关配套制度，推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。

第五条 全市各级政务服务管理机构要会同有关部门接入由省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，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，确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行及时有效评价。

第六条 全市政务服务“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 全市各级政务服务管理机构要建立问题复核机制，对办事企业和群众反映的问题进行核查，具体分析原因，经查实为恶意差评的视为无效评价。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 全市各级政务服务管理机构督促各部门对“好差评”系统反映的问题及时回应整改。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个自然日内进行整改，在期限内无法整改的，应说明理由和整改期限。全市各级政务服务管理机构和各部门要在整改期限内，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 全市各级政务服务管理机构要定期汇总本级各部门差评问题办结情况，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 全市各级政务服务管理机构和各部门要对企业群众反映强烈、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”。要跟踪分析本地、本部门政务服务评价情况，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 全市各级政务服务管理机构和各部门要将政务服务“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。

第十二条 全市各级政务服务管理机构将评价结果落后的行业、区域、部门、工作人员列为重点监督对象，并要求责任部

门提出整改措施，限期整改，整改不力的将按照规定对单位追责问责；对长期服务评价靠后的窗口工作人员，经教育无明显改善的，要限期调换，对造成不良影响的，要按照相关规定严肃追责问责。

第十二条 本制度由平顶山市政务服务和大数据管理局负责解释。

第十三条 本制度自印发之日起施行。

