

舞阳县推进放管服改革工作领导小组办公室文件

舞放改办〔2021〕5号

关于印发《舞阳县政务服务“好差评”工作制度》的通知

县直及驻舞各有关单位：

为进一步提高我县政务服务能力，经研究，现将《舞阳县政务服务“好差评”工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。



舞阳县政务服务“好差评”工作制度

第一条为进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，结合我县实际，制定本制度。

第二条本制度所称政务服务“好差评”，主要是指办事企业和群众对政务服务部门、单位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。

第三条政务服务“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、单位全覆盖。

第四条各部门通过调用省、市政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条拓展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。

第六条办事企业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。各部门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。

第七条政务服务“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。

第八条建立问题复核机制，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”。

第九条对“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；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。

第十条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。

第十一条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；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。

第十二条按照省政务服务“好差评”工作要求，政务服务“好差评”评价结果通过河南政务服务网等相关平台进行对外公示，接受办事企业、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十三条将政务服务“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。

第十四条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，并要求政务服务部门提出整改措施，限期整改；对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的，部门要限期调换，对造成不良影响的，要按照相关规定严肃追责问责。

第十五条本制度自印发之日起实施。