安阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

安审服办〔2019〕13号

关于印发《安阳市政务服务“好差评”管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）人民政府、市政府有关部门:

现将《安阳市政务服务“好差评”管理办法（试行）》印发给你们，请认真组织实施。

市推进政府职能转变和“放管服”
改革协调小组办公室
2019年10月12日

安阳市政务服务“好差评”管理办法
（试行）

第一条 为持续提升政务服务水平，优化营商环境，深入推进“放管服”改革，建设人民满意的服务型政府，根据国务院关于建立政务服务“好差评”制度的部署和《河南省政务服务“好差评”工作制度》（豫“放管服”组办〔2019〕5号），结合我市工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务“好差评”（以下简称“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。

本办法所称政务服务部门，是指各级行政机关、列入党委工作机构序列依法承担行政职能的部门、法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织、提供公共服务的企事业单位。

本办法所称政务服务，是指政务服务部门向企业和群众提供行政权力事项和公共服务事项的服务。

第三条 “好差评”适用于所有政务服务部门线上线下各类政务服务事项，包括没有进驻政务服务大厅（服务点）的政务服务事项。

第四条 “好差评”遵循公正、公开、自愿和实事求是的原则。政务服务部门和工作人员不得强迫或干扰办事企业和群众的评价行为。

第五条 市政务服务和大数据管理局对全市“好差评”工作实施监督管理。

第六条 县（市、区）政务服务和大数据管理部门对本行政区域的“好差评”工作实施监督管理。

第七条 政务服务大厅管理机构具体承担入驻政务服务大厅的政务服务事项“好差评”工作。

经政府批准设立的专业服务大厅，由主管部门负责政务服务事项“好差评”工作。

第八条 政务服务部门在各自职责范围内做好“好差评”工作，承担回访整改反馈等职责，保障本部门政务服务事项“好差评”渠道畅通。

第九条 政务服务大厅管理机构和政务服务部门要使用全省统一的“好差评”系统，不再单独建设“好差评”系统。要建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制、定期公示“好差评”评价信息及政务服务过程和结果，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。

第十条 各政务服务大厅管理机构应提供现场评价和在线非现场评价渠道。

政务服务大厅管理机构负责会同有关政务服务部门做好政务服务相关系统配套改造对接；负责政务服务大厅评价设备的采购维护，统筹整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、自助终端等，连通线上线下各类评价渠道，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。

第十一条 政务服务大厅（服务点）办事窗口要设置“好差评”评价设备，做到窗口全覆盖，自助服务终端要开通“好差评”功能，每月开展不低于100人的政务服务“好差评”问卷调查。

第十二条 各部门的网上政务服务平台、政务服务移动端要提供评价服务功能。

第十三条 “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。

第十四条 政务服务“好差评”实行现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”，采取综合评价和分项评价相结合方式进行。

“好差评”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。若办件生成7日内未获评价的，评价结果默认为基本满意。

第十五条 政务服务部门、政务服务大厅管理机构要建立问题复核机制，对企业和群众反映的问题应尽快进行核查，认真分析原因。经查实为恶意评价的，报同级政务服务和大数据管理部门同意后，视为无效评价。

第十六条 政务服务部门要对“好差评”系统反映的问题及时调查。对评价为“不满意”或“非常不满意”的差评办件并经查实的，要在15日内进行整改，在期限内无法整改的，应向政

务服务大厅管理机构说明理由和整改期限。

政务服务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。整改结果和反馈情况同时报本级政务服务大厅管理机构。

第十七条 政务服务大厅管理机构和政务服务部门对企业、群众反映强烈、差评集中的问题要进行分析研究，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。

第十八条 政务服务大厅管理机构每周要将各政务服务部门的差评件整改结果和反馈情况报本级政务服务和大数据管理部门。

县（市、区）政务服务和大数据管理部门每周要将本行政区域内各政务服务部门的差评件整改结果和反馈情况报市政务服务和大数据管理局。

第十九条 政务服务和大数据管理部门要定期汇总本级差评问题办结情况。

政务服务和大数据管理部门要采取抽查、调阅档案、实地查看、电话回访、召开座谈会、专家评审等方式方法对政务服务进行监督检查。

第二十条 各县（市、区）政务服务和大数据管理部门每月向市政务服务和大数据管理局报本级“好差评”工作情况。

第二十一条 市政务服务和大数据管理局定期通过安阳政务服务平台或其他媒体公布全市“好差评”评价结果，接受企业、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第二十二条 各级各部门要将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、效能监督、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。

第二十三条 政务服务和大数据管理部门要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部门或工作人员，将进行通报批评，情节严重的，依据有关规定进行责任追究。

第二十四条 对办事企业和群众反映的工作人员涉嫌违纪、违法的具体线索，移交有关部门依纪依法处理。

第二十五条 本办法自颁布之日起实施。

送：市委、市人大、市政府、市政协有关领导，市政府秘书长、副秘书长、办公室领导。

发：各县（市、区）委、政府，市政府有关部门和单位。

安阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2019年10月12日印发

（共印80份）