

邓州市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

关于印发邓州市政务服务“好差评”管理办法的 通 知

各乡镇人民政府、街区办事处，市直及驻邓有关单位：

《邓州市政务服务“好差评”管理办法》已经邓州市深化“放管服”改革工作领导小组办公室研究同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

邓州市推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组办公室

2021年9月1日

办公室
41381001293



扫描全能王 创建

邓州市政务服务“好差评”管理办法

第一章 总 则

第一条 为持续优化政务服务，打造“审批事项最少、收费标准最低、办事效率最快、服务水平最优”的营商环境，建设人民满意的服务型政府，根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）、《河南省大数据局关于印发〈河南省政务服务平台咨询投诉建议处理暂行办法〉的通知》（豫大数据〔2020〕23号），结合我市实际，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”）是指政务服务对象（以下称评价人）对政务服务机构、平台及其工作人员的服务质量做出的评价。

本办法所称政务服务机构包括各级行政机关和其他负有政务服务职责的机构。

本办法所称平台包括政务服务业务系统、政务服务热线平台、移动服务端、自助服务端等。

第三条 本办法适用于各级政务服务机构通过河南政务服务网、部门自建业务系统、移动服务端、实体政务大厅、自助服务端以及其他渠道向企业和群众提供的政务服务。除法律法规另有规定或涉密等外，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员均接受评价。



第四条 开展“好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则。

第五条 市政务服务和大数据中心负责组织实施全市“好差评”工作，建设管理邓州市政务服务“好差评”系统，统一与国家、省政务服务平台互联互通，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核以及相关配套制度的建立等职责。

各级政务服务部门负责组织实施本部门政务服务“好差评”工作，按照统一规范向省“好差评”系统提交评价数据，对“好差评”系统反映的问题及时回应整改，回访反馈，保障本部门政务服务事项“好差评”评价渠道畅通。

第二章 评价内容

第六条 “好差评”评价包括服务等级评价和服务内容评价。

服务等级评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，根据评价等级实行量化打分。其中，“不满意”和“非常不满意”为“差评”。

服务内容评价包括政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面，同一政务服务事项在不同渠道、不同区域办理时，按照统一服务标准和评价标准进行评价。

第七条 评价人可对系统预设的评价内容进行选择，也



可进行文字性评价。当评价等级为“差评”时，须勾选或填写文字评价内容。

第三章 评价渠道及方式

第八条 线上评价渠道包括河南政务服务网、部门业务系统、移动服务端、豫事办、小程序等。

第九条 线下评价渠道包括实体政务大厅、自助服务终端、短信、二维码等。

各实体政务大厅要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，统一使用邓州市政务服务“好差评”评价页面。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。

第十条 按照现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”的原则，企业和群众每一次办理政务服务事项，均可进行一次评价。未当场评价的，可在5个工作日内进行补充评价。单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

第十一条 社会各界“综合点评”。各级政务服务机构应通过意见箱、政务服务热线电话、电子邮箱等渠道方式，主动接受社会各界的综合性评价。

第十二条 “好差评”评价实行自主自愿原则，鼓励实名评价，以便对评价意见进行核实确认或回访，各级政务服务



机构及其工作人员不得强迫或者干扰评价人的评价行为。

第四章 评价数据归集

第十三条 基于河南政务服务网建立“好差评”系统数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，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。

市直相关部门系统要将评价数据统一归集到市政务服务“好差评”系统。

第十四条 建立评价数据安全保障机制，确保评价信息保密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”的行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

第十五条 建立健全评价人信息保护制度，严格保护评价人信息，未经当事人同意，任何机构和个人不得将评价人信息提供给第三方，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。

第五章 评价结果运用

第十六条 将政务服务“好差评”纳入营商环境专项考核，对企业和群众评价满意度高的单位和人员，按照有关规定进行表彰和奖励。

第十七条 建立“差评”和投诉问题调查核实、督促整改反馈机制。按照“谁办理、谁负责”的原则，“差评”由



业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。

对情况清楚诉求合理的问题，能够当场解决的要当场解决；不能当场解决的，在5个工作日内解决；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，逐步解决；对缺乏法定依据的，做好解释说明；对核实为误评或恶意“差评”的，评价结果不予采纳，并通报市政务服务和大数据中心。

核实整改情况要通过适当方式，及时向评价人反馈，确保“差评”件件有整改、有反馈。

第十八条 建立“差评”整改回访机制，市政务服务和大数据中心采取人工回访、网上自助评价、短信回访等方式对“差评”整改情况进行满意度测评。

第十九条 各级政务服务机构应建立教育问责机制，对评价排名连续靠后的工作人员责令限期整改，对反复被差评、投诉。弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

第二十条 各级政务服务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。

第二十一条 各级政务服务部门要将政务服务“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。

第二十二条 市政务服务大数据管理中心将评价结果落



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。各政务服务部门要强化教育问责,对长期服务评价靠后的工作人员限期整改,经教育无明显改善的,要予以调换;对造成不良影响的,要按照相关规定严肃追责问责;对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息,由市政务服务和大数据中心报送有关部门依法处理。

第六章 附 则

第二十二条 本办法由邓州市政务服务和大数据中心负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起实行。

