黔江府办发〔2020〕60号

重庆市黔江区人民政府办公室

关于印发黔江区政务服务“好差评”

管理办法（试行）的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《黔江区政务服务“好差评”管理办法（试行）》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市黔江区人民政府办公室

2020年8月28日

（此件公开发布）

黔江区政务服务“好差评”管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为深入推进“放管服”改革，优化营商环境，提升全区政务服务效能，建设人民满意的服务型政府，根据《重庆市政务服务管理办法》（重庆市人民政府令第335号）、市政府办公厅《关于印发重庆市政务服务“好差评”工作实施方案的通知》（渝府办发〔2019〕104号）要求，结合我区实际，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、“渝快办”政务服务平台（含“渝快办”移动端、“渝快办”微信小程序，下同）和各级政务服务中心及其工作人员的服务质量、效率、态度等进行综合评价。

第三条 本办法所称政务服务机构包括全区各级具备主体资格且行使政务服务职能的行政机关（含列入党群工作机构序列且依法承担行政管理职能的部门）、具有公共服务职能的企事业单位和组织。

第四条 “好差评”适用范围主要包括政务服务机构通过各级政务服务中心及其服务窗口、“渝快办”政务服务平台、自助服务终端以及其他渠道向评价人提供的政务服务。

第五条 开展“好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则。政务服务机构和工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为，并严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

第二章 评价内容

第六条 “好差评”实行服务内容、评价对象、服务渠道和差评整改、差评回访全覆盖，确保除法律法规另有规定或涉密等情况外，评价人办理的每个政务服务事项环节均可评价，每个政务服务机构、人员都接受评价。

第七条 “好差评”评价内容包括政务服务事项管理、办事流程、服务办理和服务效率、服务水平、服务态度、服务便民度等方面，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。

第八条 “好差评”评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，其中“不满意”和“非常不满意”为“差评”。接受服务后5个工作日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

第三章 职责分工

第九条 区行政服务中心统筹推进全区政务服务“好差评”的协调指导、监督检查、复核申诉、日常管理和考核评价等工作。

第十条 各乡镇人民政府、街道办事处和区级政务服务机构负责组织实施本区域本单位“好差评”工作，明确负责本区域本单位“好差评”工作的责任领导和责任科室，承担涉及本区域本单位的差评回访、整改和反馈等职责。

第十一条 各级政务服务中心评价设施设备的配备与“渝快办”政务服务平台的服务接入、业务保障、应用推广以及问题整改、优化服务等工作，按照属地管理原则，区政务服务中心由区行政服务中心负责、区级政务服务机构具体落实，区政务服务分中心由分中心主管部门负责，乡、村两级政务服务中心由各乡镇人民政府、街道办事处负责。

第四章 评价方式和渠道

第十二条 “好差评”评价方式由评价人评价、自我评价、第三方评价等量化评价方式组成。

（一）评价人评价实行“一事一评”，即接受一次政务服务、就开展一次评价。政务服务管理机构和工作人员开展政务服务时，应当主动引导评价人对政务服务进行“好差评”评价，并鼓励企业和群众实名进行评价。对办事企业和群众未主动评价的，应于5个工作日内完成电话回访，并在“渝快办”政务服务平台“好差评”系统记录评价结果。

（二）自我评价原则上实行“一月一评”。由各级政务服务机构和工作人员按月对事项清单管理、流程优化、服务态度、大厅窗口建设、监督检查、差评投诉、便民利民创新举措等方面进行评价，总结成绩、改进不足、提升服务便利度和满意度。自我评价指标体系由区行政服务中心统一制定，并适时更新，自我评价结果在次月5日前报送区行政服务中心汇总。

（三）第三方评价原则上“一年一评”。由独立于政务服务机构之外的第三方针对各级政务服务机构开展的政务服务进行评价。评价结果作为改进全区政务服务工作的重要依据。

第十三条 “好差评”评价渠道由线上和线下两种评价方式组成。

（一）线上渠道包括政务服务自助终端、“渝快办”政务服务平台及其开通的短信、微信等评价提示功能。

（二）线下渠道包括各级政务服务中心及其办事窗口。

各级政务服务中心办事窗口设置的评价器，窗口人员每次服务后提示评价人进行“现场评价”。

第五章 评价结果运用

第十四条 对评价结果为“不满意”“非常不满意”的，承办的政务服务机构要及时回访核实。

情况简单、事实清楚的，采取解释说明、当场裁定等处理方式当场解决；问题相对复杂的，采取承诺答复、整改回访等处理方式，在5个工作日内予以解决；确实无法解决的，应做好耐心细致的解释说明工作。

核实整改情况应通过电话、短信或上门等方式，及时将整改情况反馈评价人，确保“差评”件件有整改、有反馈。

第十五条 对服务评价连续评定为“不满意”“非常不满意”或连续排名靠后的工作人员，由区行政服务中心负责督促政务服务机构限期整改。对整改不力或造成不良影响的，严格按照有关纪律规定追责问责。

第十六条 各级政务服务机构应将线上线下两种评价渠道采集的评价数据以及差评整改情况，于次月5日前汇总后送区行政服务中心存档备查。

第十七条 区行政服务中心按月分析研判“好差评”评价结果，对评价人进行事后回访，获取评价人对全区政务服务的意见建议，定期通报和发布全区“好差评”结果。通报结果应当按照政务服务相关管理要求，作为政务服务机构年度综合目标绩效考核以及工作人员个人绩效考核、年度考核、评先评优的重要内容。

第十八条 对评价人反映工作人员涉嫌违规违纪行为的，由区行政服务中心转有关单位依法依规处理。

第六章 附 则

第十九条 举报投诉按照《黔江区行政服务中心投诉处理工作制度》执行。

第二十条 本办法由黔江区行政服务中心负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起施行。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委监委，区法院，区检察院，区人武部。

重庆市黔江区人民政府办公室 2020年8月28日印发