

长春市人民政府推进职能转变协调小组办公室

长职转办〔2020〕6号

关于印发《长春市政务服务“好差评”制度 实施细则》的通知

各县（市）、区人民政府，开发区管委会，市直各部门：

《长春市政务服务“好差评”制度实施细则》已经市推进职能转变协调小组审定同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

长春市人民政府推进职能转变协调小组办公室

2020年11月14日



长春市政务服务“好差评”制度实施细则

第一章 总则

第一条 为持续优化政务服务,深入推进政府职能转变和“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”制度的要求,结合吉林省开展政务服务“好差评”工作部署,制定本细则。

第二条 本办法所称政务服务“好差评”(以下简称“好差评”)是指评价主体在办理各类政务服务事项过程中,对政务服务机构、平台和工作人员的服务质量做出的评价。

第三条 评价范围是指政务服务事项的办事指南、服务流程、服务应用等。

第四条 被评价对象是指行使长春市政务服务事项系统所列政务服务事项的各级政府组成部门、直属机构、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的单位以及具有公共服务职能的企业。。

第五条 各级政务服务监督管理机构负责组织实施本地区本部门政务服务系统改造及评价设备的采购维护,按照统一规范与“好差评”系统进行对接,保障本地区本部门“好差评”渠道畅通,并承担“差评”整改、回访、反馈职责。

第六条 各级政务服务监督管理部门负责“好差评”制度规范运行管理。

第七条 “好差评”应遵循公正、公开、自愿和实事求是的原则，政务服务机构和工作人员不得强迫或干扰评价主体的评价行为。

第二章 评价等级和渠道

第八条 “好差评”评价等级是企业 and 群众每一次办理政务服务事项后对服务的评价分级。评价等级分为五级，包括：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。

第九条 评价主体可在 5 个工作日内对此次服务或本事项办理进行补充评价。评价主体在接受服务后 7 个自然日内未评价的，评价结果默认为“基本满意”。

第十条 各地区各部门提供的所有服务渠道都应具备服务评价功能，评价渠道包括政务服务门户、移动服务端、自助服务端、实体大厅窗口、便民服务点、短信、热线电话等。

第三章 评价内容

第十一条 办件服务评价包括内容：

（一）非常满意

1. 一窗受理一次办结；

2. 可以先受理后补材料;
3. 不用提交证明;
4. 可以全程网上办理;
5. 可以使用手机办理;
6. 可以就近办理;
7. 无需材料直接办理;
8. 服务热情效率高;
9. 在承诺时限之前提前办结。

(二) 满意

1. 填写一张表单就可完成申报;
2. 在线提交材料窗口核验;
3. 一张清单告知全部申报材料;
4. 用告知承诺减免申报材料;
5. 可以在线预约办理;
6. 跑大厅一次办完;
7. 可以使用自助机办理;
8. 服务态度较好。

(三) 基本满意

1. 一次性告知需要补正的材料;
2. 提供申报材料样本;
3. 在承诺的时间内办结;
4. 办事指南指引准确;
5. 按办事指南要求的材料即可办理;

6. 可以快递送达;
7. 跑动次数与承诺的一致;
8. 服务态度一般。

(四) 不满意

1. 没有提供材料样本;
2. 没有提供材料清单;
3. 未在承诺时间内办结;
4. 同样内容的证明材料被要求多次提交;
5. 承诺网办但无法在线办理;
6. 在线预约办理后到实体大厅重复取号排队;
7. 窗口人员业务不熟练;
8. 服务态度生硬。

(五) 非常不满意

1. 在办事指南之外增加新的审批条件;
2. 需提供办事指南之外的申报材料;
3. 无理由超过法定办理时间;
4. 办事指南提供样本有错;
5. 承诺在线收取申报材料实际无法收取;
6. 多头跑窗口和部门;
7. 跑动次数与承诺的不一致;
8. 服务态度差效率低。

第十二条 办结服务评价包括内容:

1. 服务态度热情度;

2. 办事效率高效性;
3. 证照领取便捷度;
4. 咨询服务满意度。

第十三条 办事指南评价包括内容:

1. 受理条件清晰度;
2. 材料清单完整性;
3. 办理期限确定性;
4. 办理地点精确度。

第十四条 办事平台(含网络、移动端应用程序等)评价包括内容:

1. 系统操作便利度;
2. 咨询回复及时度;
3. 事项查询便利度;
4. 办事流程简洁度;
5. 事项办结实效性。

第四章 现场管理

第十五条 每笔业务办结后,窗口工作人员应主动提示评价主体对本次服务进行评价,评价主体根据服务质量进行打分。同时,告知评价主体可以通过长春市网上办事大厅个人中心和“灵动长春”手机APP个人中心查询评价结果。

第十六条 窗口工作人员应做到“四不准”,即不准使用

不规范的提示语言，不准以任何方式暗示、干涉评价主体评价，不准监视评价主体评价，不准代替评价主体评价。

第十七条 在办事大厅明显位置设置意见箱，并公布收集“好差评”建议意见的电子邮箱。

第五章 整改与反馈

第十八条 各级政务服务监督管理部门、各部门要建立“差评”核实、督促整改和反馈机制。

第十九条 各级政务服务监督管理部门收到“差评”和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由管理部门通过系统向事涉部门、单位推送问题整改信息。

第二十条 对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的问题，说明理由，建立台账，限期整改，整改期限为 3 至 10 个工作日；对缺乏法定依据的问题，做好解释说明。

第二十一条 各级政务服务监督管理部门要将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南、加强窗口作风建设等工作的重要参考，并组织相关部门进行整改。

第二十二条 “差评”整改责任部门接到系统问题整改信息后，应在 1 个工作日内签收。

第二十三条 评价为“不满意”、“非常不满意”并经查实的，应在规定时限内进行整改，整改结果通过网上政务

服务平台（系统）、政务服务移动端、短信等方式向评价主体反馈。

第二十四条 若在期限内无法整改，应填写《长春市政务服务“好差评”问题延期整改情况说明》（附录 A），说明理由、整改期限和整改措施，经部门分管领导签字后报政务服务监督管理部门备案。

第二十五条 经核实“差评”内容为恶意评价的，评价结果不予采纳，不计入评价数据统计。

第二十六条 “差评”回访率要达到 100%，并做好回访整改情况记录。

第六章 监督与考评

第二十七条 政务服务“好差评”评价结果通过长春市政府网站、长春市网上办事大厅等渠道对外公开，主动接受办事群众、新闻媒体和社会各界的监督。

第二十八条 “好差评”制度规范运行情况纳入长春市政务服务绩效考评管理。各级政府应将政务服务“好差评”情况纳入部门年度考核。

第二十九条 将政务服务“好差评”与深化“放管服”改革、优化营商环境相关工作的整合与联动，“好差评”结果作为各地区各部门优化营商环境考核的重要依据。

第三十条 将“差评”率高于10%的窗口工作人员、政务服务机构、业务条线和地区列为重点监察对象，通过回访等方式找准问题根源，重点监察对象应提出整改措施，限期整改。

第三十一条 “好差评”实行实名评价制度，方便对评价意见进行核实确认或回访。各级政务服务监督管理部门和窗口工作人员应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得将评价人信息提供给第三方，不得打击报复评价主体。违反规定的，年度绩效考评结果直接排名末位；情节严重造成不良后果，涉嫌违纪的，移交纪检监察部门处理，涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

第三十二条 各级政务（公共）服务中心、专业分厅以及公用服务企业营业大厅及其工作人员不得在“好差评”工作中弄虚作假刷“好评”。对弄虚作假刷“好评”的行为，各级政务服务监督管理部门要及时查处，确保“好差评”结果客观、真实、准确。经调查弄虚作假情况属实的，年度政务服务绩效考评成绩扣10分。

第三十三条 “好差评”数据将由后台系统定期进行汇总、分析、反馈。每季度通报各地区和各级政务服务机构的“好差评”结果，并通过长春市政府网站、长春市网上办事大厅等渠道向社会公布。“差评率”排名在后三位的地区或部门（单位），年度绩效考评成绩扣3分。

第三十四条 对评价主体反映的窗口工作人员或审批工作人员涉嫌违纪、违法的具体线索，转交有关部门依法依规处理。

第三十五条 因系统原因或其他非窗口工作质量的客观原因引起“不满意”、“非常不满意”评价，经调查确认属实的，不计入“好差评”评价数据统计。

第三十六条 通过视频电子监察系统、实地暗访检查、群众投诉等方式发现窗口工作人员违反“四不准”要求影响评价结果情况，经调查确认属实的，按照《政务大厅绩效考评细则》第三章第五十五条规定进行处理。

第三十七条 “差评”整改信息逾期未签收的，按照《政务大厅绩效考评细则》第四章第四十一条、第四十二条相关规定处理。

第三十八条 未按时限完成“差评”整改的，按照《政务大厅绩效考评细则》第四章第四十一条、第四十二条相关规定处理。

第三十九条 年度差评率 10%以上的，绩效考评成绩扣 5 分。

第四十条 “差评”整改率未达到 100%的，绩效考评成绩扣 5 分。

第四十一条 对不落实“好差评”相关工作，或落实中懈怠、不到位的，根据具体情形按照《政务大厅绩效考评细

则》第四章第四十一、四十二、四十三、四十四条相关规定进行处理。

第七章 附则

第四十二条 本办法将根据国家相关政策调整及时修正，并以通知形式告知。

第四十三条 本办法由长春市政务服务和数字化建设管理局负责解释。

第四十四条 本办法自颁布之日起实施。

附录 A

长春市政务服务“好差评”问题延期整改情况说明

流水号		评价等级	<input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
承办单位		联系人及电话	
差评问题			
未完成整改情况说明			
整改措施			
完成时限			
承办单位 (部门) 盖章	(盖章) 分管领导签字: 年 月 日		
备注			