

宁陵县深化“放管服”改革推进 审批服务便民化领导小组办公室

文件

宁“放管服”组办〔2022〕30号

宁陵县政务服务“好差评” 工作制度(试行)

第一条 为深入贯彻落实2019年国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”制度的部署,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 各级各部门通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条 县政务服务和大数据管理局及行政服务中心要会同有关部门畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、实体政务大厅评价设备等多渠道评价途径，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。各级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 县行政服务中心要建立问题复核机制，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 各级各部门对“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。各级业务受理部门要在整改期限内，

将整改结果通过网上政务服务平台、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 县政务服务和大数据管理局及行政服务中心要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、实地查看、电话回访等方法进行监督检查。

第十一条 各级各部门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。

第十二条 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 各级各部门要将政务服务“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。

第十四条 县政务服务和大数据管理局应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施行。

宁陵县深化“放管服”改革领导小组办公室

2022年8月2日
办公室

