

赣州市赣县区人民政府行政服务中心管理委员会

关于转发赣州市政务服务“好差评”运行管理办法的通知

各乡（镇）人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位：

现将《赣州市政务服务“好差评”运行管理办法》转发给你们，请认真遵照执行。

附件：《赣州市人民政府办公室关于印发赣州市政务服务“好差评”运行管理办法的通知》

赣州市赣县区行政服务中心管委会

2020年12月9日



赣州市人民政府办公室文件

赣市府办发〔2020〕16号

赣州市人民政府办公室 关于印发赣州市政务服务“好差评” 运行管理办法的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位：
《赣州市政务服务“好差评”运行管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



2020年11月18日

（此件主动公开）

赣州市政务服务“好差评”运行管理办法

第一章 总 则

第一条 为建立我市政务服务“好差评”高效运行机制，保障全市政务服务“好差评”工作顺利开展，进一步提升企业和群众对政务服务工作的满意度，根据《江西省人民政府办公厅关于印发江西省政务服务“好差评”管理办法的通知》（赣府厅发〔2020〕5号）要求，结合我市实际，特制定本运行管理办法。

第二条 本运行管理办法所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”），是指政务服务对象（以下简称评价人）对政务服务机构、平台及其工作人员的服务质量、效率、态度等做出的评价。

第三条 本运行管理办法所称政务服务机构包括各级政府及其具备主体资格且行使政务服务职能的工作部门、部门管理机构，列入党群工作机构序列且依法承担行政管理职能的部门以及具有公共服务职能的企事业单位和组织。本运行管理办法所称平台包括政务服务业务系统、移动服务端、自助服务端等。

第四条 “好差评”适用范围主要包括各级政务服务机构通过实体政务服务大厅、江西政务服务网、“赣服通”移动平台、自助服务终端等渠道向企业和群众提供的政务服务，评价对象为省、市、县（区）、乡镇（街道）、村（居）五级政务服务机构、平台及工作人员。

第五条 “好差评”的评价工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则。除法律法规另有规定或涉密的，确保每个政

务服务事项均可评价，每个政务服务机构、平台和工作人员均需接受评价，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖、差评整改反馈全覆盖。

第二章 职责分工

第六条 市政务服务管理部门负责组织实施全市“好差评”工作。重点做好“好差评”日常管理和考核评价工作；负责全市差评工单的转派、督办和处理结果的审核、反馈，及市级差评工单的回访和处理，并汇总全市差评整改处理结果报省政务服务管理部门复核备案；对“好差评”结果数据进行综合分析并定期通报，会同有关部门将“好差评”结果纳入年度绩效考核。

市政务服务管理部门和市大数据管理部门共同制定全市“好差评”系统技术标准规范、技术培训、系统对接及“好差评”数据归集和推送工作。

第七条 市级相关部门负责本部门所有政务服务事项的“好差评”工作，明确本单位负责“好差评”工作的责任科室和人员，承担涉及本单位差评工单的整改和反馈工作，及时将差评工单整改处理结果报市政务服务管理部门复核备案，将“好差评”结果纳入本单位效能监督和内部绩效考核；组织实施本业务系统“好差评”工作，推进本单位延伸到全市各级基层使用的省、市垂直业务系统、自建政务服务系统、自助政务服务终端与省“好差评”系统的对接工作，并按照统一规范要求实时向全省“好差评”系统推送评价数据，承担指导协调、复核

申诉、督促整改等职责，确保本系统“好差评”渠道畅通高效。

第八条 县（市、区）政务服务管理部门负责统筹、组织、宣传、指导和监督本辖区“好差评”工作；推进本地部门自建的政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接和改造工作，保障本地区政务服务事项“好差评”渠道畅通；负责对辖区内的“差评”工单进行回访、督办、处理和反馈，并汇总本辖区差评工单整改处理结果报市政务服务管理部门复核备案；对“好差评”结果数据进行综合分析并定期通报，会同有关部门将“好差评”结果纳入年度绩效考核。

第三章 评价内容

第九条 “好差评”评价内容包括各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等）的服务事项管理、办事流程、办事材料、服务规范、服务效率、服务收费、服务便民度，政务服务平台（含业务系统、移动服务端、自助服务端等）的便捷性、稳定性、高效性、安全性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第十条 “好差评”评价分为服务事项评价和服务人员评价。全程网上办理和自助终端办理的事项，评价人可对服务事项进行评价；在窗口办理的事项，评价人可对服务事项和服务人员进行评价。

第十一条 “好差评”评价结果分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级。事项办理完毕后系统会以短信方式提醒评价人评价，评价人可在接受服务后

5个工作日内进行评价。超时未评价的，系统默认评价为满意。评价人做出“非常满意”、“满意”或“基本满意”评价时，可不选择评价标签直接提交评价结果。评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价时，应当选择对应的评价标签或输入不满意原因。

第四章 评价方式

第十二条 线上评价包括江西政务服务网、“赣服通”、网上中介服务超市等系统平台的评价功能，企业和群众可在办理各类政务服务事项的各个环节进行在线评价，也可对整个办事过程进行总体评价，实现网上评价“一事一评”。评价结果实时在江西政务服务网“好差评”专区发布。

第十三条 线下评价包括各级政务服务实体大厅办事窗口设置评价器，企业和群众可在办事窗口进行现场评价，也可通过扫描评价器二维码进行评价。在自助服务终端办理业务没有在服务现场作出评价的企业和群众也可以在离开现场后进行评价，实行所有服务“一次一评”。

第十四条 社会各界综合评价包括设置意见箱、投诉电话、监督平台、电子邮箱、媒体暗访等多种方式，引导社会组织、新闻媒体、中介组织、研究机构等对政务服务状态进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

第十五条 各级政务服务机构向全省一体化在线政务服务平台推送办结事项信息时，必须一并推送企业和群众办事评价信息。若推送的办结事项信息中未包含评价信息，全省政务服

务短信平台将自动向办事企业和群众推送相关短信，提醒企业和群众适时进行评价。

第十六条 “好差评”评价实行自主自愿原则，要切实保障企业和群众自愿自主评价权利，不得胁迫或者干扰评价人评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，建立健全评价人个人信息保护制度，规范信息查询权限。对泄露评价人信息的单位和个人，依法依规严肃查处。

第五章 差评处理

第十七条 评价人对服务事项和服务人员作出“不满意”或“非常不满意”时，“好差评”系统自动生成差评工单。市政政务服务管理部门将通过省“好差评”系统转至有关单位承办。承办单位需将处理意见及时报市政政务服务管理部门，由市政政务服务管理部门统一汇总后反馈至省政务服务管理部门。差评工单实行限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理：

（一）对情况清楚、诉求合理的差评问题，工单派发次日起，承办单位应在1个工作日内回复评价人；

（二）对情况复杂，一时难以解决的差评问题，工单派发次日起，承办单位应在2个工作日内与评价人沟通，并在10个工作日内办结；

（三）对实名差评件，承办单位要安排专人回访核实，回访整改率要达到100%；

（四）对误评或恶意差评件，承办单位经过核实后，可不

予采纳评价结果，但需报备同级政务服务管理部门。

在规定期限内未能整改落实的，承担单位应当在办理期限届满前书面提出延期申请理由和整改时限，延期办理以2次为限。同级政务服务管理机构对延期申请进行审核，同意延期的，告知评价人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十八条 建立差评整改回访满意度测评机制，差评件办结完成后，各级政务服务管理部门要通过电话、短信等方式对评价人进行回访，对差评件办理情况进行满意度测评。

第十九条 各级政务服务管理部门要建立差评申诉复核机制，保障政务服务机构及其工作人员正当权益，对误评和恶意评价件，可在3个工作日内提出书面申诉，同级政务服务管理机构要在收到申诉后3个工作日内对其进行核实，经核实为误评或恶意评价的差评结果不予采纳。乡镇（街道）和村（居）政务服务差评的调查核实、督促整改及回访反馈统一由县（市、区）政务服务管理部门负责。

第六章 评价结果运用

第二十条 市政务服务管理部门要定期通报县（区、市）和市直、驻市单位“好差评”评价结果及整改情况，并通过江西政务服务网、“赣服通”、新闻媒体等渠道向社会公布。县（区、市）政务服务管理部门要相应建立“好差评”情况通报制度，各级政务服务大厅管理机构要定期通报入驻单位及窗口工作人

员“好差评”情况。

第二十一条 各级政务服务管理部门要加强对“好差评”数据的综合分析和应用，及时发现政务服务的难点和堵点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，推进政务服务精细化。对企业 and 群众反映集中的问题，要依法依规限期整改落实。对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理。

第二十二条 各地各部门要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价、高质量发展考核、营商环境评价指标体系，具体考核细则由各级政务服务机构自行制定。对企业 and 群众评价满意度高的单位和个人，按照国家 and 省有关规定进行表彰和奖励。对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难甚至打击报复企业 and 群众的，要依法依规严肃追究问责。

第七章 附 则

第二十三条 本运行管理办法由市政务服务管理办公室负责解释。

第二十四条 本运行管理办法自印发之日起实施。

抄送：市委办公室，市纪委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，赣州军分区，市委各部门，市中级人民法院，市检察院，群众团体，新闻单位。

赣州市人民政府办公室秘书科

2020年11月23日印发
