

潮州市人民政府办公室关于印发《潮州市 政务服务“好差评”工作细则》的通知

潮府办函〔2020〕30号

各县、区人民政府（管委会），市府直属各单位，市各开发区、潮州新区管委会：

《潮州市政务服务“好差评”工作细则》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

潮州市人民政府办公室

2020年8月10日

公开方式：主动公开

抄送：市委各部委办，市人大办，市政协办，市纪委办，潮州军分区，市法院，市检察院，驻潮部队，中央、省驻潮各单位，各人民团体，各民主党派，各新闻单位。

潮州市政务服务“好差评”工作细则

第一章 总则

第一条 根据《广东省政务服务“好差评”管理办法》的规定，结合我市“数字政府”改革建设工作部署，制定本细则。

第二条 市和县（区）政务服务管理机构、市级政务服务机构应明确工作职责，切实推进“好差评”工作。

市政务服务数据管理局：统筹全市“好差评”工作；明确“好差评”工作的责任部门和责任人；建立全市“好差评”工作制度，明确“差评”工单的回访、转派、督办、整改和处理结果审核流程，督促本级政务服务机构落实差评回访、整改和反馈职责；会同有关部门将“好差评”结果纳入绩效考核；做好“好差评”宣传和指引等工作，提高参评率；统筹推进自建政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接和改造工作，统筹实施全市所有政务服务大厅窗口评价器或二维码的布设工作，保障全市政务服务事项“好差评”渠道畅通。

市级政务服务机构：组织实施本单位“好差评”工作，及时关注“好差评”工作动态和进展并采取措施予以推进；明确负责本单位“好差评”工作的责任科室和人员；承担涉及本单位的差评工单回访、整改和反馈职责；将“好差评”结果纳入单位内部考核；推进本单位政务服务系统、自助政务服务终端与“好差评”系统的对接工作。进驻市政务服务大厅的单位按要求配合大厅管理机构做好“好差评”相关工作；设立政务服

务分厅的单位应在办事大厅布设评价器或二维码，并做好评价宣传和指引等工作；市各开发区（高新区）设立的政务服务大厅，参照政务服务分厅的模式做好“好差评”工作。

各县、区政务服务管理机构：统筹本行政区域“好差评”工作；统筹实施本级政务服务大厅（包括分厅或分中心）窗口评价器或二维码的布设工作；负责本行政区域自建业务系统或评价系统与省“好差评”系统对接改造，并按照统一规范传送评价数据和办件过程数据；保障本行政区域政务服务机构、镇（街、场）和村（社区）“好差评”渠道全方位畅通、大厅和事项评价全覆盖；统筹做好本行政区域自建的政务服务自助终端的改造对接工作，按照统一的评价标准提供“好差评”评价功能；负责本行政区域差评工单的转派督办和处理结果的审核反馈，将差评整改处理结果报市政务服务数据管理局备案，并将“好差评”结果纳入绩效考核。

第二章 服务标准和评价指标

第三条 全市政务服务事项通过广东省政务服务事项管理系统，实行规范化、标准化、信息化、动态化的清单管理，各级政务服务机构根据相关法律法规、法定职责，编制、管理本部门政务服务事项目录、权责清单、实施清单，并纳入全市一体化政务服务平台管理。

第四条 “好差评”评价对象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、服务规范、服务效率、服务便民度、整改实效，政务服务平台（含

业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等)的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第五条 评价指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标。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;需要到窗口办理的事项,评价人可对服务事项、服务人员进行评价。具体指标由省政务服务数据管理局根据国家最新要求动态调整。

第六条 “好差评”分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级,对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。政务服务机构的评价得分为机构收到的所有评价的平均分。

第七条 评价人作出“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。评价人作出“不满意”或“非常不满意”评价时,应当选择对应的评价标签或填写不满意原因。

第三章 线上评价

第八条 线上评价渠道包括省级统一建设的广东政务服务网、政务服务小程序、移动政务服务应用、省级部门垂直系统、市和县(区)政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统。线上评价可充分发挥信息技术优势,在五级评价的基础上,针对具体服务事项设计评价问询表单,由办事企业、群众自主自愿填写,深入了解办事企业群众的意见建议。

第九条 评价人在广东政务服务网办理事项后,根据提示

进行评价，或登录广东政务服务网用户中心，对已办事项进行评价。

评价人也可在“粤省事”民生服务平台、“粤商通”移动政务服务平台、广东政务服务网 APP 等移动端政务服务平台办理事项后，根据提示进行评价。

第十条 市级及以下各部门自建在线政务服务系统按《政务服务“好差评”系统接入指引》（下简称《接入指引》）要求与“好差评”系统对接，在提供服务后调用“好差评”系统评价界面、开通评价提醒功能，评价人办理事项后，根据提示进行评价。

第四章 线下评价

第十一条 线下评价渠道包括：全市各级政务服务大厅（包括分厅或分中心）的窗口、自助服务终端、广东政务服务网热线以及意见箱、意见簿、电子邮箱等。

第十二条 全市各级政务服务大厅应按《接入指引》要求在服务窗口放置评价器或二维码，窗口工作人员在提供服务后主动提示评价人进行评价，但不得强迫或干扰评价人的评价行为。

评价器应放置在窗口显著位置。事项办结后，评价器自动进入评价界面，评价人可点击评价器进行评价。

已实现系统对接的政务服务大厅，按统一规则生成动态二维码，供评价人扫码评价。未实现系统对接的政务服务大厅，在服务窗口醒目位置张贴静态二维码，供评价人扫码评价。

第十三条 各级政务服务大厅（包括分厅或分中心）和政务服务机构应在本部门设置的自助服务终端张贴二维码，或按规范对自助服务终端进行改造，与“好差评”系统对接，群众和企业自助服务终端办理事项后，进入评价界面或扫码进行评价。

第十四条 广东政务服务网热线开通“好差评”语音和短信评价提示功能，在通话结束后语音提示评价人对政务服务质量进行“好差评”评价。

转政务服务机构承办的事项办结后，广东政务服务网热线通过短信提示评价人对承办单位办理情况进行评价，并对“不满意”“非常不满意”的评价进行人工回访。

第十五条 各级政务服务大厅（包括分厅或分中心）要在大厅设置意见箱、意见簿，定期汇总整理群众提出的意见建议，并及时整改反馈。

第五章 评价节点

第十六条 全程网上办理的事项办结后，评价人对服务事项进行1次评价。线下窗口办理或线上线下相结合的事项，评价人每次到窗口办理后均可对服务人员进行1次评价，事项办结后可对服务事项进行1次评价。

第十七条 在窗口单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”，评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

第十八条 将两个或两个以上不同事项，合并为单个主题

事件，一次申报的，视为“主题式”服务。对于“主题式”服务，评价人可进行总体评价或分别评价。总体评价时，评价人对“主题式”服务评价一次，结果适用于主题业务关联的所有事项；分别评价时，评价人对主题业务关联的所有事项展开分别进行评价。

第十九条 对已办结服务事项，评价人 24 小时内未作出评价的，“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。评价人 7 个自然日内未作出评价的，系统默认为“非常满意”。评价人作出评价后，可在 60 个自然日内进行一次追加评价。

第六章 统计排名

第二十条 “好差评”统计内容包括服务事项评价得分、参评率和整改率，并由省政务服务数据管理局根据工作需要动态进行调整。

服务事项评价得分指各级各部门服务事项评价得分的平均值。

参评率指主动评价的政务服务办件数占办件总数的比例。

整改率指已完成整改的服务事项差评工单数占差评工单总数的比例。

第二十一条 市政务服务数据管理局对各县、区和市级政务服务机构“好差评”情况进行统计，并根据工作需要定期发布工作通报。各县、区政务服务管理机构应参照执行。

第七章 差评转办、核实和整改

第二十二条 评价人作出“不满意”或“非常不满意”评

价后，“好差评”系统自动生成差评工单。

差评工单由市政务服务数据管理局“好差评”工作责任人通过“好差评”系统获取，并按照“属地管理、分级负责”原则，向市级政务服务机构（包括分厅）或各县、区进行转办。市级政务服务机构（包括分厅）和各县、区政务服务管理机构“好差评”工作责任人通过“好差评”系统获取工单，并做好办理或转至相关政务服务机构办理。

第二十三条 市级政务服务机构（包括分厅）对差评工单要及时核实，情况属实的限期整改，属误评或恶意差评的，应将核实结果反馈至“好差评”系统，经市政务服务数据管理局回访确认，差评结果不予采纳。

各县、区政务服务管理机构负责建立本地区差评核实工作机制，情况属实的差评工单要督促限期整改，属误评或恶意差评的，应及时回访确认并将核实结果通过“好差评”系统上传反馈。

第二十四条 市政务服务数据管理局负责对全市属实差评工单的整改反馈进行监管，指导本级政务服务机构填报整改结果。各县、区政务服务管理机构负责对本区域属实差评工单的整改反馈进行监管，指导本区域政务服务机构填报整改结果。

市级政务服务机构（包括分厅）经核实的差评工单，应在收到工单7个工作日内完成整改，整改结果反馈给评价人，并通过“好差评”系统经市政务服务数据管理局审核上报；对误评或恶意差评的工单核实时限为收到工单7个工作日内，核实

后通过“好差评”系统转市政务服务数据管理局审核，市政务服务数据管理局将及时对评价人进行回访确认并通过“好差评”系统上报。

各县、区政务服务管理机构差评工单办理工作时限参照市级政务服务机构办理时限执行。

第二十五条 市政务服务数据管理局每年对市级政务机构的差评核实及整改反馈情况进行抽查和通报，各县、区政务服务管理机构负责定期对本区域政务服务机构差评核实及整改反馈情况进行抽查和通报。

第八章 绩效考核

第二十六条 市级政务服务机构“好差评”结果纳入年度绩效考核，考核细则由市绩效考核部门会同市政务服务数据管理局另行制定。工作人员“好差评”结果与个人年度考核挂钩，考核细则由各政务服务机构自行制定。

各县、区“好差评”结果运用由各县、区自行明确。

第九章 附则

第二十七条 各县、区人民政府（管委会）根据本细则，结合本区域实际制定工作细则或方案。

第二十八条 本细则由市政务服务数据管理局负责解释。

第二十九条 本细则自印发之日起施行。