

# 上饶市政务服务管理局

饶政务字〔2020〕14号

## 关于印发《上饶市政务服务“好差评”工作制度》的通知

各县（市、区）政务服务办，上饶市经济技术开发区、三清山风景区管委会、上饶高铁经济试验区党政办，市直各有关部门：

现将《上饶市政务服务“好差评”工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实，并于2020年6月30日前全面实现市县两级政务服务“好差评”线上线下全覆盖。

上饶市政务服务管理局

2020年5月7日



# 上饶市政务服务“好差评”工作制度

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，按照全省统一要求，结合我市实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）工作，主要是指办事企业和群众对政务服务机构、政务服务平台及其工作人员提供的服务质量、效率、态度等进行综合评价。

第三条 本制度所指的政务服务机构为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。

第四条 本制度适用于线上评价和线下评价。线上评价渠道包括江西政务服务网、“赣服通”、政务服务热线平台、网上中介服务超市等系统平台以及各县（市、区）和市直政务服务机构自建的其他在线政务服务系统；线下评价渠道包括市县两级政务服务大厅（包含未进驻的部门专业办事大厅），乡镇（街道）、村（居）政务服务大厅。

第五条 市政务服务管理局负责统筹推进全市政务服务“好差评”工作，重点做好“好差评”日常管理和考核评价工作。

第六条 市直部门政务服务机构负责组织实施本业务系统“好差评”工作，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。部门自有业务系统尚未与全省“好差评”系统实现有效对接的，由市直部门政务服务机构按照统一规范要求实时向全省“好差评”系统推送评价数据。市大数据发展管理局负责全市政务服务“好差评”工作的技术培训工作以及提供系统对接技术规范，协助系统对接及市级“好差评”数据归集和推送工作。

第七条 县级政务服务管理部门负责指导、监督本地区政务服务机构、平台依法依规履行职责，强化人员管理和考核，督促问题整改，受理复核申诉，查处违纪违规行为。负责组织推进本地区政务服务平台（含政务服务热线、网上中介服务超市）、政务服务大厅、合作服务网点、自助服务终端等直接服务企业和群众的系统平台升级改造、评价设施配备，做好事项梳理、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。

第八条 评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，服务办理完毕后系统会以短信方式提醒企业或群众评价，企业、群众可在接受服务后5个工作日内进行评价。超时未评价的，系统将进行默认评价。企业、群众进行评价时，可不选择公开评价。

第九条 运用江西政务服务网、“赣服通”、政务服

务热线平台、网上中介服务超市等系统平台设置评价功能，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”。

第十条 全市各级政务服务机构以及相关合作服务网点应在各办事窗口设置评价器，方便企业和群众进行现场评价，也可通过扫描评价器二维码进行评价。要开通自助服务终端评价功能，并提供便捷的评价入口。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”。

第十一条 要切实保障企业和群众自愿自主评价权利，不得胁迫或者干扰企业和群众评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，建立健全企业和群众个人信息保护制度，规范信息查询权限。对泄露评价企业和群众信息的单位和个人，依法依规严肃查处。保障政务服务机构和工作人员举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

第十二条 各级各部门要跟踪分析本地、本部门政务服务评价情况，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。并将“好差评”反映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。

第十三条 各级各部门收到差评和投诉后，要及时进行调查核实，督促整改和反馈。对评价为不满意和非常不满意的差评办件经查实的，原则上 10 个工作日内整改到位，在期限内无法整改的，应说明理由和整改期限。

第十四条 市政务服务管理局对市级政务服务大厅、市级政务服务机构和县级政务服务大厅“好差评”结果按月进行通报。各县级政务服务牵头部门要建立“好差评”情况通报制度，对县级政务服务机构、乡镇（街道）、村（居）政务服务“好差评”结果按月进行通报。

第十五条 各地区、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。对企业和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和群众的，要依法依规严肃追究问责。

第十六条 本制度由市政务服务管理局负责解释。

第十七条 本制度自发布之日起施行。

