

石台县政务服务工作领导小组文件

石政服组〔2019〕12号

关于印发《石台县政务服务“好差评”工作制度（试行）》的通知

各乡镇人民政府，县直各部门、各直属机构：

经县政府同意，现将石台县政务服务“好差评”工作制度（试行）印发给你们，请认真贯彻落实。



石台县政务服务“好差评”工作制度（试行）

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”制度要求，按照安徽省政务服务“好差评”制度实施方案（试行）要求，结合我县实际工作，制定本工作制度。

第二条 本工作制度所称政务服务“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。

本工作制度所称的评价主体包括自然人、法人和其他组织。

本工作制度所称的政务服务机构包括本级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、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部门、具有公共服务职能的企业。

第三条 “好差评”的评价范围包括全县各部门提供政务服务的网上政务服务平台、政务服务移动端、自助服务终端、实体政务服务大厅、服务点。

第四条 全县政务服务机构应根据评价主体办事渠道提供

现场评价和非现场评价两种方式。现场评价是指评价主体通过办事窗口设置的“好差评”评价装置直接进行评价；非现场评价是指网上政务服务平台及政务服务移动端评价、扫码评价、短信评价、电话评价。

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。

第五条 “好差评”实行实名制制度，全县政务服务机构要严格保护评价主体信息，未经当事人同意，不得将评价主体信息提供给任何第三方。

第六条 “好差评”内容包括全县政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度，工作人员的服务态度、服务水平，政务服务平台的便捷性、完善性等。评价内容分为评价等级和测评内容。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。评价主体在接受服务后 7 日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

第七条 建立差评复核机制。全县政务服务机构应对差评进行复核，确保复核工作的公正性、准确性、时效性。对“不满意”或“非常不满意”评价，要在 24 小时内进行核实，经核实为误评或恶意差评的不予采纳。经核查确定为差评的，应当在 12 日内进行整改。若在期限内无法整改，应在规定时间内说明理由和整改期限。

第八条 县政务服务管理局定期通报全县政务服务机构的“好差评”结果，并通过相关网站向社会公布。

第九条 全县政务服务机构要加强对政务服务的日常巡查和检查，将政务服务“好差评”情况纳入年度目标考核，作为窗口工作人员个人绩效考核和年度考核的重要内容。

第十条 县政务服务管理局应对考核结果连续排名靠后的政务服务机构及工作人员进行批评教育，并要求限期整改，对整改不力或造成不良影响的，按规定转有关部门追责问责。对评价主体反映的工作人员涉嫌违纪、违法的具体线索，转有关部门依法处理。

第十一条 本工作制度由县政务服务管理局负责解释。

第十二条 本工作制度自印发之日起实施。

石台县政务服务工作领导小组办公室

2019年12月13日