

潮州市政务服务数据管理局

潮州市政务服务数据管理局关于印发 《潮州市政务服务“好差评”实施细则(试行)》 的通知

各县、区人民政府(管委会),市直和上级驻潮各有关单位,市各开发区、潮州新区管委会:

经市人民政府同意,现将《潮州市政务服务“好差评”实施细则(试行)》印发给你们,请认真组织实施。我局将定期通报和发布各县(区)和市级各政务服务机构的“好差评”结果。实施过程中遇到的问题,请向我局反映。

潮州市政务服务数据管理局
2019年10月14日



报送:省政务服务数据管理局
抄送:市纪委监委、市委组织部

潮州市政务服务“好差评”实施细则

(试行)

第一章 总则

第一条 根据《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》（以下简称《办法》）的规定，制定本实施细则。

第二条 政务服务机构指市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级承担政务服务职能的单位，包括列为党群序列，但行使行政职能的单位，以及具有公共服务职能的企业。

第三条 各级政务服务机构和平台工作人员在政务服务完成后应引导服务对象作出评价，但不得强迫或干扰评价人的评价行为。

第四条 市政务服务数据管理局负责组织协调全市“好差评”工作，按照省统一“好差评”指标体系的要求，配合推进“好差评”系统建设，承担全市政务服务评价的组织协调、督促检查、复核申诉以及相关配套制度的建立。

各县（区）及凤泉湖高新区政务服务数据管理局（政务服务管理机构）负责组织协调本行政区域“好差评”工作，并参照市的做法承担政务服务评价的组织协调、督促检查、复核申诉以及相关配套制度的建立。

各级相关部门按规定将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

第二章 评价内容和等级

第五条 对各级政务服务机构是评价它的服务事项管理、办事流程设置、服务效率和服务便民度；对各级政务服务平台（办事大厅）是评价它的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第六条 “好差评”分为五个等级，分别是：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。如服务对象未作出评价，系统在服务后7个自然日内将默认为“基本满意”。

第三章 评价的渠道和方式

第七条 评价人每接受一次服务即可做出一次评价。线上评价为登录广东政务服务网和“粤省事”移动政务服务平台，按系统提示做出评价。线下评价是在各级实体办事大厅通过评价装置或扫描二维码进入评价系统做出评价，或是通过自助服务终端进行评价；同时，可通过省政务服务咨询投诉平台进行评价。拨打12345热线电话咨询政务服务事项的，在咨询完成后，按系统语音提示对服务做出评价。

第八条 市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级实体办事大厅（包括各分厅或分中心）要在每一个办事窗口设置评价装置或评价二维码，方便服务对象进行评价。

第九条 “好差评”实行实名制评价，市、县（区）政务

服务数据管理局（政务服务管理机构）和各级政务服务机构要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

第四章 评价系统

第十条 市政务服务数据管理局负责按照省政务服务数据管理局的要求和统一规范，推进全市政务服务系统、各级实体办事大厅与省“好差评”系统对接，从省“好差评”系统获取我市“好差评”数据。

各县（区）及凤泉湖高新区政务服务数据管理局（政务服务管理机构）负责按市政务服务数据管理局的要求，推进本行政区域“好差评”系统对接。

第五章 评价结果运用

第十一条 省政务服务咨询投诉平台对“不满意”或“非常不满意”的评价进行转办，市、县（区）政务服务数据管理局（政务服务管理机构）应及时转办，全市各级政务服务机构对转办的工单要做出回应整改并反馈整改结果。

第十二条 市、县（区）单位工作人员收到“不满意”或“非常不满意”评价时，可通过所在单位向同级政务服务数据管理局（政务服务管理机构）提出申诉，对镇（街）、村（社区）工作人员的“不满意”或“非常不满意”评价，由县（区）政

务服务数据管理局（政务服务管理机构）负责建立复核机制并进行复核，对经核实为误评或恶意差评的评价不予采纳。

第十三条 市政务服务数据管理局负责定期通报和发布各县（区）和市级各政务服务机构的“好差评”结果。各县（区）政务服务数据管理局（政务服务管理机构）负责定期通报和发布本行政区域“好差评”结果。

第十四条 参照省的做法将全市各级部门“好差评”评价结果纳入各部门年度考核内容，市、县（区）、镇（街）、村（社区）政务服务机构要将“好差评”评价结果纳入工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。

第十五条 全市各级政务服务机构按要求对评价连续排名靠后的且整改不力、造成不良影响的工作人员按有关纪律规定进行追责问责；对反映工作人员涉嫌违纪、违法的信息要及时转有关部门依法依规调查处理。

第六章 附则

第十六条 各县、区政府（管委会）及凤泉湖高新区管委会要按照本细则的要求，认真制订相关配套制度并组织实施，同时报市政务服务数据管理局备案。

第十七条 本实施细则由市政务服务数据管理局负责解释，自发布之日起实施，试行期限与《办法》同。