

# 三门峡市政务服务和大数据管理局文件

三政数〔2019〕33号

---

## 三门峡市政务服务和大数据管理局 关于印发《三门峡市政务服务“好差评” 管理办法（试行）》的通知

各县（市、区）政务服务和大数据管理机构，市直有关单位：

现将《三门峡市政务服务“好差评”管理办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻。

2019年12月19日



# 三门峡市政务服务“好差评”管理办法 (试行)

## 第一章 总则

第一条 为贯彻落实河南省关于政务服务“好差评”的工作部署，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，结合我市“数字政府”改革建设工作部署，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务“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。

本办法所称的评价主体包括自然人、法人和其他组织。

本办法所称的政务服务机构包括各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”的评价范围包括各地区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、实体政务大厅、服务点。

第四条 “好差评”需遵循公正、公开、自愿和实事求是的原则，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 市政务服务和大数据管理局负责组织协调全市“好差评”工作，制定全市统一的“好差评”考核指标体系及承担“差评”整改情况督办工作，建设管理全市统一的“好差评”系统，各地区各部门统一使用，不再单独建设“好差评”系统。

第六条 各级政务服务主管机构负责组织实施本地区本部门政务服务系统改造及评价设备的采购维护，按照统一规范与省“好差评”系统进行对接，保障本地区本部门“好差评”渠道畅通，并承担“差评”整改、回访、反馈职责。

## 第二章 评价方式和渠道

第七条 评价主体在办理政务服务事项时，各级政务服务机构应根据评价主体办事渠道提供非现场评价和现场评价两种方式。

第八条 非现场评价是各地区各部门基于互联网在网上政务服务平台及政务服务移动端提供的评价服务。包括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。

网上政务服务平台及政务服务移动端评价是指评价主体通过河南政务服务网、“线上三门峡”APP、“豫事办”APP直接进行评价。

扫码评价是评价主体通过“线上三门峡”APP、“豫事办”APP扫描评价二维码对实体政务大厅办件进行评价。

短信和电话评价是市 12345 政务服务热线通过短信和电话等方式采集总体评价信息，并引导评价主体到网上政务服务平台、政务服务移动端进行详细评价。

第九条 现场评价是各地区各部门基于电子政务外网在实体政务大厅和服务点办事窗口设置“好差评”评价装置提供评价服务。自助服务终端要开通“好差评”功能，为评价主体提供便捷的评价入口。

第十条 “好差评”实行实名制制度，各级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。

### 第三章 评价内容

第十一条 “好差评”内容包括各级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。

第十二条 “好差评”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”。

第十三条 “好差评”测评内容实行全市统一，测评内容根据不同的评价等级分级展示。

### 第四章 评价结果运用

第十四条 对“不满意”或“非常不满意”的评价通过市 12345 政务服务热线工作机制进行转办，承办的政务服务机构应及时回应整改，并加强对整改情况的监督检查。

第十五条 各级政务服务主管机构应建立差评复核机制，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评价结果不予采纳；经核查确定为差评的，应当在 15 日内进行整改，并将整改情况书面反馈至市 12345 政务服务热线。若在期限内无法整改，应及时向市政务服务和大数据管理局说明理由和整改期限。

第十六条 市政务服务和大数据管理局将“好差评”指标体系纳入全市“一张网”考核，定期通报各部门和各县（市、区）政务服务机构的“好差评”结果，并通过河南政务服务网及其政务服务移动端等渠道向社会公布。

第十七条 各县（市、区）政府应将政务服务“好差评”情况纳入部门年度目标考核。

第十八条 各县（市、区）政务服务主管部门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，按照规定追责问责。

第十九条 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。

## 第五章 附则

第二十条 各县（市、区）、各部门要按照本办法要求，结合本地本部门工作实际制定相应的工作制度或工作机制，并在地方和部门网站上公开。

第二十一条 本办法由市政务服务和大数据管理局负责解释。

第二十二条 本办法自颁布之日起实施。

2019年12月19日