

# 鄂尔多斯市行政审批和政务服务局

鄂政务函〔2022〕102号

## 鄂尔多斯市行政审批和政务服务局关于印发 《鄂尔多斯市政务服务“好差评” 管理制度》的通知

各旗区人民政府、市直各有关部门、各开发区（园区）：

为全面及时准确了解企业群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，有针对性地改进政务服务，优化营商环境，现将《鄂尔多斯市政务服务“好差评”管理制度》印发给你们，请严格按照制度执行。

附件：鄂尔多斯市政务服务“好差评”管理制度

鄂尔多斯市行政审批和政务服务局

2022年10月20日



附件

# 鄂尔多斯市政务服务“好差评”管理制度

## 第一章 总 则

**第一条** 为深化“放管服”改革，优化营商环境，持续提升政务服务水平，根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）、《内蒙古自治区政务服务局关于印发内蒙古自治区政务服务“好差评”管理办法的通知》（内政服发〔2022〕15号），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”），指政务服务对象及社会各界对政务服务事项、政务服务机构、办事平台办理政务服务事项的服务便民度及服务人员的服务规范、服务效率等作出的评价。

**第三条** “好差评”评价主体包括办理政务服务事项的自然、法人或其他组织。

**第四条** “好差评”评价对象包括各级政务服务管理机构 and 政务服务机构，市、旗区两级政务服务大厅及各相关部门自建业务大厅，苏木乡镇（街道）便民服务中心、嘎查村（社区）便民服务站，以及实施政务服务的工作人员和服务平台、渠道。

**第五条** “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，各级各类政务服务场所的工作人员应主动提醒服务对象对服务事项进行评价，不得强迫或干扰评价人的评价行为。同一类政务服务事项在不同地区、不同渠道办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

## 第二章 责任分工

**第六条** 市行政审批和政务服务局在市人民政府的领导下，统筹协调组织推进全市政务服务“好差评”工作，做好“好差评”评价结果分析运用、宣传引导等工作。

**第七条** 各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）按照国家 and 自治区相关标准规范，统一接入内蒙古自治区的政务服务“好差评”系统，统一调用自治区级“好差评”系统的评价页面，做到全市各级各类政务服务机构、平台、事项、人员全覆盖，评价数据实时全量向自治区“好差评”系统上传，不再另行建设政务服务“好差评”系统。各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）要将政务服务“好差评”评价结果纳入年度绩效考核。

**第八条** 各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）负责组织实施本地区、本部门“好差评”工作，主动引导评价，承担回访、整改、反馈工作；使用全区统一“好差评”系统，

汇聚评价数据。使用自建业务系统的部门，应及时接入自治区“好差评”系统，因专网和系统无法改造接入的，可通过评价器、二维码、短信等方式接入自治区“好差评”系统，实现办事统一评价、数据统一汇聚、差评统一整改。

**第九条** 各级政务服务管理机构负责组织协调本地区“好差评”工作，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申诉以及相关配套制度的建立等职责。

**第十条** 各级各类政务服务场所要依托“好差评”系统强化窗口人员工作作风、办事规范、服务效能、制度执行等方面的监督管理。

### 第三章 评价渠道

**第十一条** 依托“好差评”系统，为评价对象提供电脑端、手机短信、手机应用、小程序、二维码、评价器等评价渠道，每个服务窗口或站点至少提供一种评价渠道。偏远地区和基层服务站点暂不具备线上评价条件的，应提供书面评价表格，须确保评价的真实性。

**第十二条** 做好评价数据归集。各评价渠道通过调用自治区“好差评”系统提供的统一评价页面实现评价，自动归集评价数据。

**第十三条** 通过12345 政务服务便民热线、专项评价等方式，主动接受社会各界综合评价。

**第十四条** “好差评”实行实名制评价，各级政务服务管理机构及提供评价对象要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价主体信息提供给第三方。

## 第四章 评价标准

**第十五条** “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，“非常满意”“满意”为“好评”等次，“基本满意”为“中评”等次，“不满意”“非常不满意”为“差评”等次。服务对象接受服务后7个自然日内未进行评价的，默认为“满意”。

**第十六条** 无效评价是违背评价主体真实意愿的评价，须由评价主体提出，各级政务服务管理机构进行界定，并在“好差评”系统中登记。恶意差评是指评价主体明显不符合客观事实或使用侮辱性语言等，给予评价对象“不满意”或“非常不满意”的评价。

**第十七条** 收到差评的单位或窗口人员对差评有异议，需在 5 个工作日内申诉并提供举证材料，各级政务服务管理机构核实评判是否属于恶意差评或无效评价。

**第十八条** 无效评价和恶意差评不纳入考核评比。

## 第五章 评价处理

**第十九条** 各级政务服务机构应明确工作责任，分析“好差评”工作推进和评价情况，及时对差评进行整改处理。

**第二十条** 评价主体做出差评后，“好差评”系统将差评信息推送至主体机构好差评管理员账号，各级政务服务机构应第一时间启动评价处理程序。评价处理程序根据实际情况进行制定，至少包含沟通、整改、存档、抽查等工作。

（一）沟通。“好差评”工作相关人员在2个工作日内与评价人进行沟通，了解核实评价具体情况，反馈差评处理推进情况，争取评价人理解。不得由被评价人与评价人直接沟通。

（二）整改。被评价单位及时对差评意见进行整改完善，能及时整改的及时整改；不能及时整改的应明确整改措施和完成时限；暂时不能整改的，及时向评价人进行解释。

（三）存档。整改完善后，在“好差评”系统中反馈整改情况，有佐证材料的一并上传佐证材料，及时将资料存档备案。线下评价为“差评”的，整改后由整改单位及时将有关信息录入“好差评”系统并存档。

（四）抽查。各级政务服务管理机构要及时对本级差评整改情况进行抽查，抽查率不低于50%。

## 第六章 结果应用

**第二十一条** 各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）对“好差评”综合评价高、实际效果好的单位和个人予以表彰奖励，对工作开展不利的通报批评。

**第二十二条** 各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）要将“好差评”评价结果作为营商环境评价、“互联网+政务服务”第三方评估的重要内容，作为部门年度专项目标考核内容，各级政务服务管理机构要将评价结果作为部门及窗口工作人员月度、季度、年度考核的重要内容。

**第二十三条** 各旗区、市直各有关部门、各开发区（园区）对差评率较高的事项，应重点关注，召开企业代表和群众回访座谈会，听取意见建议，改进服务水平。

**第二十四条** 政务服务管理机构对不积极配合“差评”整改，不执行“好差评”制度的单位，要及时督促提醒，对拒不整改的，报告有关部门处理。

## 第七章 附 则

**第二十五条** 本制度自发布之日起实施。