

濮阳县行政服务中心

濮阳县行政服务大厅 “好差评”制度

一、总体要求

按照上级部署，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进“放管服”改革、转职能树形象，创新行政方式，提高行政效能，转变工作作风，夯实服务责任，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，提升企业和群众办事便利度和获得感。

二、明确责任标准

（一）夯实服务责任。推动落实大厅各项工作，强化人员管理和考核，督促问题整改，受理复核申诉，查处违规违纪问题。各窗口积极配合、协同办理。

（二）规范政务服务要求。

1. 要推进服务办理便捷化，配合上级优化办事流程，减少办理环节，加快政务信息系统资源整合共享。

2. 优化完善现场服务规范，政务服务大厅要合理设置服务标识和办事窗口，提升“一站式”服务功能，原则上实现集中办理、异地可办。

3. 完善网上服务规范，落实“一网通办”要求，健全网上预约、申报、审批服务等流程，提供网上咨询服务，确保

企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。

4. 配合上级压减政务服务办理时限，区分不同种类服务，

推行当场办结、一次办结、限时办结，各地区可以在国家规定的办理时限内进一步压减时间，超过办理时间的，要公开说明理由。

5. 完善人员管理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。

三、畅通评价渠道

（一）现场服务“一次一评”。政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器，方便办事企业和群众自主评价。评价等级由高到低分别为“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

（二）网上服务“一事一评”。各窗口积极配合大厅，完成上级对线下大厅“好差评”系统对接，并开展“一事一评”，方便企业和群众即时评价。

（三）多渠道“综合点评”。要通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。

四、用好评价结果

（一）强化服务差评整改。针对入住大厅各窗口，要建

立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。1. 收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理窗口第一时间启动程序，安排专人回访核实。2. 对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明。3. 核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通报同级政务服务管理机构。4. 核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。强化对差评回访核实和整改情况的监督检查。

（二）加强评价数据的综合分析和应用。要运用大数据等技术，加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点。

（三）健全政务服务奖惩机制。完善激励约束机制，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，依法依规严肃追责。

濮阳县行政服务中心