

# 洪雅县行政审批局（通知）

洪行审函〔2019〕17号

---

## 洪雅县行政审批局 关于印发《洪雅县政务服务“好差评”工作制度（试行）》的通知

县级各部门（单位），各乡（镇）便民服务中心：

为进一步倒逼各级政务服务机构（窗口服务部门）持续提高政务服务水平，让服务更有温度、更有速度、更有态度。现将《洪雅县政务服务“好差评”工作制度（试行）》印发给你们，请遵照执行。



# 洪雅县政务服务“好差评”工作制度(试行)

## 第一章 总 则

为认真贯彻落实 2019 年国务院政府工作报告提出的建立政务服务“好差评”制度工作要求，提升政务服务水平，营造良好营商环境，让政务服务有温度、有速度、有态度。现结合洪雅实际，制定本制度。

第一条 本制度所称政务服务“好差评”，主要是指政务服务对象（以下称评价人）对政务服务机构、窗口服务平台及其工作人员在开展服务过程中的服务质量进行综合评价。

本制度所称“政务服务机构”，是指县、乡（镇）人民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、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及具有公共服务职能的企业。

第二条 “好差评”制度适用范围包括入驻政务办事大厅的所有服务事项。评价对象为县、乡镇（街道办事处）、村（社区）三级政务服务机构、窗口及工作人员。

第三条 “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，政务服务机构和工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为。

第四条 县行政审批局负责组织协调全县政务服务“好

差评”工作，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申诉及相关配套制度建立等职责。

## 第二章 评价内容

第五条 政务服务“好差评”线上、线下评价分为“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”五个等级。接受服务后5个工作日内未进行评价的，默认为“满意”。

第六条 评价内容包括政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度及工作人员的服务态度、服务水平等。

## 第三章 评价方式

第七条 服务对象接受一次服务即可做出一次评价。评价采取线下评价（评价人填写政务服务“好差评”评价表、点击窗口评价器）或者线上评价（通过登录四川政务服务网，点击所办事项“好差评”图标，按系统提示作出公正评价）。同时，也可通过拨打12345政务服务热线的方式进行评价。

第八条 “好差评”实行实名制评价，各级政务服务主管部门要对评价人信息严格保密，未经当事人同意，不得将评价人信息打供给第三方（统计、调查核实除外）。

## 第四章 评价结果应用

第九条 建立整改和反馈机制。通过12345政务服务热线工作机制对“不满意”“非常不满意”的评价进行转办，承办的政务服务机构要及时回应整改。

第十条 县行政审批局每季度通报一次县级政务服务机构“好差评”结果。“好差评”评价结果将定期通过洪雅

县人民政府官方网站、今日洪雅等公众平台进行公告，接受办事群众及新闻媒体、社会各界监督。

第十一条 对服务评价连续评定为“不满意”“非常不满意”的限期整改，对整改不力、造成不良影响或评价人反映工作人员存在其它违规违纪行为的，严格依照《洪雅县损害营商环境行为责任追究暂行规定》相关规定追责问责。

第十二条 工作人员收到“不满意”“非常不满意”评价反馈时，政务服务机构工作人员可通过所在机构向同级政务服务主管部门提出申诉。对核实为误评或恶意差评的评价结果不予采纳。

## 第五章 附 则

第十三条 各乡（镇）便民服务中心参照本制度，结合本乡（镇）实际，制定政务服务“好差评”工作制度，并报县行政审批局备案。

第十四条 本制度由洪雅县行政审批局负责解释。

第十五条 本制度自印发之日起施行，试行期限半年。

附件

## 洪雅县政务服务“好差评”评价表

亲爱的办事群众：

非常感谢您在百忙之中关注政务服务工作。为了解您对政务服务的真实体验，请您抽空对政务服务工作进行评价。您的评价将对我们改进工作、提升服务水平具有十分重要的作用。

被评价单位：

评价人：

联系电话：

评价项目	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
一、对窗口部门总体评价					
评价结果					
二、对窗口工作人员总体评价					
评价结果					
备注					

评价提示：

1.请您站在公正角度，结合办事切身感受，对政务服务中心窗口部门及工作人员进行评价，在评价结果栏内打“√”（只选一项），投递到政务服务大厅“好差评意见箱”。

2.您对政务服务有什么建议和意见，可通过 12345 政务服务热线告知我们。

3.备注位置填写不满意或非常不满意原因。