

安阳高新技术产业开发区行政审批服务局文件

安开审批[2022]8号

关于印发《安阳高新区企业服务中心政务服务“好差评”工作制度》的通知

各窗口：

现将《安阳高新区企业服务中心政务服务“好差评”工作制度（试行）》印发给你们，请认真组织学习并贯彻实施。

安阳高新区行政审批服务局

2022年10月15日



安阳高新区企业服务中心 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。现结合高新区实际，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。

第二条 “好差评”制度适用范围包括入驻企业服务中心的所有服务事项。评价对象窗口及工作人员。

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 高新区行政审批服务局负责组织协调全区政务服务“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7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。评价采取线下评价或者线上评价：线上评价渠道为河南政务服务网，线下评价渠道为企业服务中心。评价人可通过线上、线下政务服务评价渠道对相关部门提供的政务服务做出“好差评”。

第八条 “好差评”实行实名制评价，对评价人信息严格保密，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方（统计、调查核实除外）。

第四章 评价结果应用

第九条 为企业群众提供企业服务大厅评价器评价、政务服务网评价和二维码等多种渠道，确保至少有一种渠道可达办事人，充分保障办事人评价权利。行政审批服务局负责收集评价内容，实时向涉及部门反馈，做到“差评”当日建档、当日反馈，迅速调查核实。

第十条 行政审批服务局应本着实事求是的原则，对进驻窗口单位有争议的“差评”，于2个工作日内进行复核，查明“差评”具体原因。恶意“差评”或误操作的，应及时向行政审批服务局申诉纠正。

第十一条 “差评”涉及部门要做好整改工作，对“差评”暴露出来的问题，能够当场解决的当场解决，不能当场解决的，要按照“125”时限要求进行回复和整改，即在1个工作日内，先行联系反映问题的企业群众，沟通了解情况；对确实存在问题的，在5个工作日内完成整改反馈；较为复杂的，要在15个工作日内办结。因政策等客观因素，确实无法办理的，耐心做好解释工作。对已办结的“差评”，行政审批服务局在5个工作日内，采取电话、短信等途径进行满意度回访测评，确保回访率100%。

第十二条 行政审批服务局每月对各窗口部门“好差评”评价结果及“差评”问题办结情况进行通报，作为政务服务年度考核重要内容。对多次受到“差评”评价的窗口工作人员，经查核属实并教育后无明显改进的，由行政审批服务局通知进驻部门限期调整人员；造成不良影响的，根据作风纪律及效能建设相关规定问责处理。

第五章 附则

第十三条 本制度由高新区行政审批服务局负责解释。

第十四条 本制度自印发之日起施行。