附件1

乌海市政务服务“好差评”工作制度（试行）

第一章 总 则

第一条 为认真贯彻落实国家、自治区关于建立政务服务“好差评”制度工作要求，进一步推进“放管服”改革，提升政务服务水平，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“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。

本制度所称评价主体包括自然人、法人和其他组织。

本制度所称政务服务机构包括全市各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务事项的工作部门、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事业单位。

第三条 “好差评”的评价范围包括市、区、镇（办）纳入自治区一体化政务服务平台的行政审批事项、事项办理人员和各级实体政务服务大厅。

第四条 “好差评”工作遵循客观真实、公开透明、统一标准的原则，同一类政务服务事项在不同渠道、不同地区办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

第二章 建设管理

第五条 市、区政务服务部门负责组织协调本地区政务服务实体大厅和平台开展政务服务评价工作，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申述、评价结果公开以及相关配套制度的建立等职责。

第六条 乌海市行政审批和政务服务局组织推进市本级政务服务实体大厅、窗口评价器和自助服务终端的改造、政务服务系统与自治区“好差评”系统的对接。

各区政务服务局负责组织推进本地区政务服务系统、实体大厅、窗口评价器和自助服务终端的改造，按照统一规范实现与自治区“好差评”系统的对接，从自治区“好差评”系统获取本地区“好差评”数据。

使用自建业务系统、专网业务系统开展政务服务工作的部门负责组织推进本单位自建业务系统、专网业务系统与自治区“好差评”系统对接，并按照统一规范传送评价结果。

第三章 评价内容

第七条 “好差评”评价内容包括各级政务服务部门的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度、政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

第八条 办事群众根据其主观感受可评定非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五个等级（其中非常满意、满意、基本满意、统称为“好评”，不满意、非常不满意、统称为“差评”）。

办事人员在办件后7个自然日内未作出评价的，默认为“基本满意”等级。

第四章 渠道方式

第九条 市行政审批和政务服务局、各区政务服务局应畅通服务评价渠道，构建PC端、自助服务终端、短信、政务服务移动端、12345市民服务热线及实体政务大厅窗口评价器等评价方式，同时要做好评价提醒服务，确保办事群众能够进行实时有效评价。

第十条 对政务服务实体大厅总体建设管理按一日评价一次方式开展；对办理过程按一次政务服务评价一次的方式开展。

第十一条 为方便对评价意见进行核实确认或回访，办事群众开展政务服务“好差评”实行实名制，各级政务服务部门应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得将评价人信息提供给第三方。

第五章 监督考核

第十二条 市、区政务服务部门和提供政务服务的各部门要建立差评（“不满意”和“非常不满意”等级）回访核实整改机制，组建专门队伍在3个工作日内开展差评回访核实，找准问题根源，在5个工作日内进行反馈，较为复杂的，在10个工作日内进行整改，并及时反馈整改意见。同时建立恶意评价人员名录库，对恶意评价人员所评价信息将不予采录。

第十三条 市、区政务服务部门应将“好差评”评价情况作为年度目标考核内容，评价结果作为各政务服务部门、窗口办事工作人员年度考核和个人绩效重要依据。

第十四条 政务服务“好差评”评价结果通过乌海市民网上办事大厅等相关平台进行对外公示，接受办事群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十五条 市、区政务服务部门应将评价指数较低的区域、行业、部门、大厅及工作人员列为重点评测对象，并要求服务部门提出整改措施限期整改。对长期服务评价靠后的工作人员，经教育无明显改善的，服务部门要限期调换，对造成不良影响的，要按照相关纪律规定追责问责。

第六章 附 则

第十六条 本制度由乌海市行政审批和政务服务局负责解释。

第十七条 本制度自发布之日起实施。