

# 山西综改示范区管委会 综合办公室文件

晋综示办〔2023〕58号

## 山西综改示范区管委会综合办公室 关于印发《山西转型综合改革示范区政务服务 “好差评”管理办法（试行）》的通知

各工作机构，区属事业单位、国有企业，派驻机构：

为进一步提升综改示范区政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，现印发《山西转型综合改革示范区政务服务“好差评”管理办法（试行）》，请遵照执行。



（此件公开发布）

# 山西转型综合改革示范区 政务服务“好差评”管理办法（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为进一步提升我区政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，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）《山西省人民政府办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提升政务服务水平的通知》（晋政办发〔2020〕59号）要求，制定本办法。

**第二条** 本办法所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）是指政务服务对象在山西综改示范区办理各类政务服务事项过程中，对政务服务机构、政务服务平台和工作人员的服务质量做出的评价。

本办法所称政务服务机构指山西综改示范区内具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作机构、依法承担行政管理职能的组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企业。

**第三条** “好差评”实现政务服务评价全覆盖。服务事项全覆盖，包括依申请办理的所有政务服务事项（含依申请的行政审批事项、公共服务事项）；服务渠道全覆盖，包括各政务服务机

构（含各大厅、中心、站点、窗口等）、各政务服务平台（含在线政务服务平台、移动服务端、自助服务端、热线电话平台等）；评价对象全覆盖，包括各政务服务机构、政务服务平台及工作人员。

**第四条** “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。同一类政务服务事项在不同渠道、不同地点办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

**第五条** 办事企业和群众开展政务服务“好差评”实行实名制，以便对评价意见进行核实确认或回访。工作人员应对评价人员信息保密，未经当事人允许，不得泄露评价人信息，不得骚扰、强迫、干扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

**第六条** 政务服务中心负责组织全区“好差评”工作，统筹管理全区政务服务“好差评”系统，建立相关的配套制度，指导、监督各政务服务机构、部门开展“好差评”工作，保障政务服务事项“好差评”渠道畅通。

## 第二章 评价内容

**第七条** “好差评”可对服务事项评价和服务人员评价，评价内容包括服务事项管理、办事流程、服务规范、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** “好差评”结果分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，其中“不满意”和“非常不满意”为差评。评价人在接受服务后7日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

### 第三章 评价渠道与方式

**第九条** 全程网上办理和移动服务端、自助终端办理的事项，评价人可对服务事项一事一评。在服务窗口办理的事项，评价人可对服务事项和服务人员一次一评。

**第十条** 评价人可通过在线政务服务平台、移动服务端、评价器、二维码、热线电话平台等进行评价，所有评价方式的评价结果均可与“好差评”系统对接。

(一) 在线政务服务平台与“好差评”系统对接，事项办理完成后，进入评价页面，提醒评价人进行评价。

(二) 移动服务端可通过政务服务中心公众号、“综好办”小程序进行评价。

(三) 各类政务服务机构应当在服务窗口醒目位置设置评价器，窗口工作人员每次提供服务后要主动提示评价人进行评价。

(四) 自助服务终端应当张贴二维码，群众和企业事项办理完成后，扫码进行评价。

(五)热线电话平台应当开通“好差评”语音评价提示功能，评价人可通过电话按键进行评价。

**第十一条** 各政务服务机构应当设置意见箱、意见簿、热线电话、监督平台、电子邮箱等，广泛征集社会各界对政务服务的意见，引导社会组织、中介组织、研究机构等对政务服务状况进行专业的评估评价，提出意见建议。

#### 第四章 处理反馈及整改

**第十二条** 政务服务中心应及时回应企业和群众反映的差评问题，转交各责任部门处理，并对问题处理情况进行跟踪。

**第十三条** 各责任部门应建立差评问题处理机制，明确负责本部门“好差评”工作的责任人，保障本部门政务服务“好差评”渠道畅通，对差评问题做好调查分析、整改、回访、反馈等工作。

**第十四条** 各责任部门应对差评问题进行分类处理，并将处理结果反馈至政务服务中心。对企业和群众反映的问题经核查，为恶意差评的视为无效评价；情况简单、事实清楚的，采取解释说明、当场裁定等处理方式当场解决；对问题相对复杂的，采取承诺答复、整改回访限期整改；确实无法解决、缺乏法定依据的，应做好耐心细致的解释说明工作。限期整改后，应及时通过电话、短信、微信等方式进行回访，将整改情况反馈企业和群众。

**第十五条** 政务服务中心应建立差评问题复核回访机制，对

差评问题的处理、整改情况进一步核实，强化对问题整改落实的监督检查，形成问题闭环管理。

**第十六条** 政务服务中心定期将政务服务情况、企业群众评价、差评处理结果等向社会公开，广泛接受社会评价和监督。

## 第五章 评价结果运用

**第十七条** 政务服务中心定期通报各责任部门的“好差评”结果，评价结果将纳入山西综改示范区管委会年度目标责任考核。政务服务中心将“好差评”结果作为各窗口单位及窗口工作人员绩效考核的重要内容，经核实属于单位或个人履职不到位，企业和群众意见较大的，扣减绩效分。

**第十八条** 强化追责问责，对服务评价差评比较集中的部门和工作人员作为重点，强化监督检查；对服务评价连续排名靠后的部门和工作人员限期整改，整改不力或造成不良影响的，按照有关纪律规定追责问责。对企业和群众反映的工作人员涉嫌违纪违法信息，移交有关部门依规依纪依法处理。

**第十九条** 政务服务中心定期对评价结果进行分析研判，对企业群众反映强烈、差评集中的事项，要及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决；对存在的作风方面问题要组织专项整治；对行业普遍存在的业务方面问题移交相关职能部门限期解决。通过大数据技术，深入研究数据背后的社情民意，为

科学施策、改进决策质量提供数据支撑。

## 第六章 附则

**第二十条** 本办法自发布之日起实施。试行期两年。

