

西安市人民政府办公厅

市政办函〔2021〕61号

西安市人民政府办公厅 关于印发政务服务好差评管理办法的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市政务服务“好差评”管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

西安市人民政府办公厅
2021年4月22日

西安市政务服务“好差评”管理办法

第一章 总 则

第一条 为持续优化政务服务，打造审批事项最少、收费标准最低、办事效率最高、服务水平最优的“四最”西安品牌，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）、省政府办公厅《关于印发〈陕西省政务服务效能管理暂行办法〉的通知》（陕政办函〔2020〕25号），结合我市实际，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”），是指政务服务对象对政务服务机构、政务服务平台及其工作人员的服务质量作出的评价。

第三条 “好差评”适用于各级政务服务机构、各类政务服务平台，实现每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价。

本办法所称政务服务机构是政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织，含政务服务大厅、政务服务中心、便民服务站、政务服务窗口等。

本办法所称政务服务平台是指由政府及其职能部门设立的

网上政务服务平台，含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等。

第四条 “好差评”工作遵循全面覆盖、自愿真实、公开透明、以评促改的原则。

第五条 市行政审批服务局负责组织实施全市“好差评”工作，统筹管理西安市政务服务“好差评”系统，统一评价标准，对接中央、省级政务服务平台。

市级相关部门负责本部门政务服务“好差评”工作，指导本系统开展“好差评”工作。

各区县政府、开发区管委会负责组织推进本区域“好差评”工作。

第二章 评价规则

第六条 基于国家政务服务事项基本目录，编制政务服务事项清单，并纳入全国一体化在线政务服务平台，对政务服务事项全部实行清单管理。除法律法规另有规定或涉密等事项外，清单内所有政务服务事项均应开展评价。

第七条 评价内容包括服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等。同一政务服务事项在不同渠道、不同区域办理时，按照统一标准进行评价。

第八条 评价设置“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”。

服务对象可选择系统预设的评价内容，也可进行文字性评价。当评价等级为“差评”时，需勾选或填写文字评价内容。

第九条 评价次数。单次业务，服务对象每到窗口接受一次服务即可进行1次评价，全程网办、自助终端办理的事项，服务对象在事项办结后可进行1次评价。

批量业务，即单次申报同一事项2笔及以上业务的，实行“一次评价”，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

主题式业务，服务对象既可进行总体评价，评价结果适用于主题业务关联的所有事项；也可对关联事项分别进行评价。

第十条 评价时效。现场服务未当场作出评价的，或者网办事项办结24小时内未作出评价的，系统应以短信等方式提醒服务对象在5个工作日内进行评价。超过5个工作日未评价的，系统记录为“未评”。

对超出时限未办结的，服务对象可以在承诺时限下一个工作日后进行评价。

第十一条 评价实行自主自愿原则，鼓励实名评价，各级政务服务机构及其工作人员不得强迫或者干扰服务对象的评价行为。

第三章 评价渠道

第十二条 现场服务“一次一评”。各政务服务机构要统一

使用西安市政务服务“好差评”系统，在服务窗口醒目位置设置评价器、二维码或书面评价表格等，方便服务对象自主评价，或由窗口提供带有二维码的办件回执供服务对象扫码评价。

第十三条 网上服务“一事一评”。各级政务服务平台要设置评价功能或环节供服务对象进行评价，或在网上政务服务平台设置手机短信发送、回复功能，供服务对象进行评价。

第十四条 社会各界“综合点评”。各级政务服务机构应通过意见箱、热线电话、电子邮箱等渠道，主动接受社会各界的综合性评价。

第十五条 政府部门“监督查评”。政府部门要定期组织开展政务服务调查，对政务服务现状进行专业、科学、客观的评价，综合评价企业和群众的政策知晓度、办事便利度、服务满意度。

第四章 差评整改

第十六条 建立差评核实、整改、反馈闭环机制，将差评整改环节接入12345市民热线平台，按照营商环境类的投诉件办理。

第十七条 对事项办理的差评，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位及时进行调查核实，限期整改。对平台建设的差评，按照“谁建设、谁负责”的原则，由平台建设责任单位调查核实，优化系统功能。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。

第十八条 12345 市民热线平台负责对差评整改满意度进行回访，实名差评回访整改率要达到 100%，回访结果反馈至政务服务“好差评”系统。

第十九条 建立差评申诉复核机制，保障评价对象举证解释和申诉申辩的权力。差评承办单位在核实过程中认为差评属于误评或恶意“差评”的，可向本级行政审批部门提出复核申请，并提供佐证资料。复核为有效差评的，差评承办单位按要求办理；复核为无效差评、恶意差评的，评价结果不予采纳。

第二十条 建立差评会商机制。对服务对象因办理疑难复杂问题或多部门业务交叉、环节不顺畅而产生的差评，由本级行政审批部门协调业务办理部门及相关部门进行会商，并在 15 个工作日内回复服务对象。

第五章 评价数据管理

第二十一条 依托一体化在线政务服务平台建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，贯通线上线下各类评价渠道，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、“差评”整改在线反馈、评价数据自动生成。

第二十二条 政务服务机构、政务服务平台统一使用西安市政务服务“好差评”页面进行评价，按要求配备评价设备、完成系统部署。

第二十三条 建立评价数据安全保障机制，确保评价信息保

密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”的行为，确保“好差评”结果客观、公正、真实、准确。

第二十四条 建立健全服务对象信息保护制度，严格保护服务对象信息，未经当事人同意，任何机构和个人不得将服务对象信息提供给第三方，对泄露服务对象信息的，依法依规严肃处理。

第六章 评价结果运用

第二十五条 评价结果公开发布。实时评价数据、评价等级比率、来源渠道分析、差评整改情况等评价结果，在一体化在线政务服务平台上公开发布。

第二十六条 将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价、营商环境专项考核、行政效能公众满意度评价等，作为单位、个人绩效考核、评选先进的重要依据。对企业和群众评价满意度高的单位和人员，按照有关规定进行表彰和奖励。

第二十七条 各级政务服务机构应加强对评价数据的综合分析，定期对评价结果进行分析研判，及时归纳发现政务服务的堵点难点；对企业群众反映强烈、差评集中的事项，应及时调查研究并解决。

第二十八条 各级政务服务机构应建立教育问责机制，对评价排名连续靠后的单位和工作人员责令限期整改，对反复被差评、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。

第二十九条 各级政务服务机构对服务对象反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，移交有关部门依法依规处理。

第七章 附 则

第三十条 本办法由西安市行政审批服务局负责解释。

第三十一条 本办法自发布之日起实施。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市法院，市检察院，各人民团体。