

**广西壮族自治区大数据发展局关于印发
《广西壮族自治区政务服务“好差评”制度（试行）》的
通知
(桂数发〔2019〕21号)**

各市、县人民政府，自治区有关单位和中直驻桂有关单位：

经自治区人民政府同意，现将《广西壮族自治区政务服务“好差评”制度（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2019年11月26日

广西壮族自治区政务服务“好差评”制度（试行）

第一条 为贯彻落实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，深化“放管服”改革，进一步推进政务服务“简易办”，加快转变政府职能，更大程度地利企便民，不断优化我区营商环境，结合实际，制定本制度。

第二条 本制度适用于自治区、设区市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务中心和分中心提供的政务服务工作评价，包括中直驻桂单位进驻各级政务服务中心办理的事项。

第三条 本制度所称政务服务“好差评”，是指办事企业和群众根据办事体验，对政务服务效能进行的综合评价。

政务服务监督管理部门是指各级负责对政务服务工作进行管理、指导、协调、监督的机构，包括各级承担政务服务监督管理职能的政务服务监督管理办公室、行政审批局、大数据发展局等。

政务服务机构是指广西行政区域内各级政府工作部门、列入党委工作机构序列依法承担行政职能的部门、法律法规赋予具有管理公共事务职能的企事业单位和其他政务服务机构。

业务条线是指不同层级、同一业务构成的垂直业务体系，由自治区本级统筹、上下级业务联动形成。

第四条 政务服务“好差评”对象分为窗口工作人员、政务服务机构、业务条线、地区四个维度。

办事企业和群众对窗口工作人员进行直接评价。政务服务机构派驻窗口所有工作人员所获直接评价的平均分，为该机构的“好差评”结果。同一业务条线各级窗口工作人员所获直接评价的平均分，为该业务条线的“好差评”结果。同一地区所有政务服务机构窗口工作人员所获直接评价的平均分，为该地区的“好差评”结果。

第五条 窗口工作人员在提供政务服务过程中的服务态度、服务质量、办事效率三个方面，列入政务服务“好差评”内容。

第六条 自治区政管办负责制定全区统一的政务服务“好差评”制度。各级政务服务监督管理部门负责统筹推进本级政务服务“好差评”工作，应结合本地实际制定政务服务“好差评”实施细则。

各级政务服务机构负责加强对本机构窗口工作人员的管理，加强业务培训，提高业务水平。

自治区各有关单位和中直驻桂单位负责加强本业务条线政务服务工作的业务指导，促进工作规范化，提高服务水平。

第七条 广西数字政务一体化平台统一建设“好差评”系统，各级政务服务监督管理部门应畅通评价渠道，构建 PC 端、短信、APP、微信小程序、服务热

线及实体政务服务中心评价器等评价渠道体系,确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行实时有效评价。

第八条 办事人员可对窗口工作人员评定“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”和“非常不满意”5个等级,分别对应10分、8分、6分、3分、0分。办事人员在受理或服务办结后7个自然日内未作出评价的,默认为“非常满意”等级。

当评价等级为“不满意”、“非常不满意”时,且评价人勾选或填写了评价内容,各级政务服务监督管理部门应对文字评价的内容进行审核,审核时间不能超过15个自然日,如超过时限未审核此条评价,视为同意该条评价。

第九条 企业和群众每一次办理政务服务事项,均可对该事项及其办件进行一次评价。办件通常分为即办件和承诺件,即办件当场办结,只产生1次评价。承诺件应产生不少于2次评价。

第十条 对单一事项,生成一个评价分数,列入对应窗口工作人员的“好差评”得分。

对套餐式服务,办事人员针对受理、审批、出件三个环节分别评价单项分数;同时,以“一件事”为标准评价一个综合分数,列入套餐涉及各地区各部门的“好差评”得分。

第十一条 政务服务“好差评”实行实名评价制度，方便对评价意见进行核实确认或回访。

各级政务服务监督管理部门和窗口工作人员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。

第十二条 各级政务服务机构不得在“好差评”工作中弄虚作假刷“好评”。对弄虚作假刷“好评”的行为，各级政务服务监督管理部门要及时查处，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

第十三条 各级政务服务监督管理部门应将“基本满意”以下评价较集中的窗口工作人员、政务服务机构、业务条线和地区列为重点测评对象，通过回访等方式找准问题根源，要求测评对象提出整改措施，督促测评对象限期整改。

对长期服务评价挂末的工作人员，经督导无明显改善的，政务服务机构要限期调换；造成不良影响的，要依纪依规依法问责。

因政务服务信息系统原因或其他非窗口工作质量的客观原因引起“不满意”评价的，经调查确认属实后，撤销“不满意”评价。

第十四条 评价为“不满意”、“非常不满意”并经查实的，应当在15个自然日内进行整改，若在期限内无法整改，应说明理由和整改期限，并将整改结果通过网上政务服务门户、移动端用户中心、短信等方式向评价人反馈。

第十五条 政务服务“好差评”评价结果通过广西数字政务一体化平台和政府网站等渠道对外公开，接受办事群众、新闻媒体和社会各界的监督。

第十六条 各级政务服务监督管理部门应对窗口工作人员的“好差评”评价结果列为窗口单位和窗口工作人员年度考核重要内容，将对政务服务机构和地区的“好差评”情况列为政务服务专项绩效考评内容。加强政务服务“好差评”与深化“放管服”改革、优化营商环境相关排名的整合与联动，定期通报“好差评”结果，作为各地区各部门优化营商环境相关排名重要依据。

各地区各部门要跟踪“好差评”评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南、加强窗口作风建设等工作的重要参考。

第十七条 本制度自印发之日起施行。