深圳市政务服务“好差评”实施办法

（修订稿）（征求意见稿）

1. 总 则

第一条【依据】 为进一步提升深圳市政务服务水平，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》、《广东省政务服务“好差评”管理办法》，结合深圳市“数字政府”改革建设工作部署，制定本办法。

第二条【政务服务管理部门】 市政务服务管理部门统筹全市“好差评”工作，依托省级网上政务服务平台，对接建设和统筹管理政务服务“好差评”系统（以下简称“好差评”系统），统筹推进全市政务服务平台和行政服务大厅的“好差评”功能改造，保障本市政务服务事项“好差评”渠道畅通；建立“好差评”工作制度，设立统一的评价标准，牵头“好差评”结果的分析和运用，明确“差评”工单的回访、转派、督办、整改和处理结果审核流程，督促本市政务服务机构落实差评整改反馈，做好“好差评”宣传和指引等工作。

各区政务服务管理部门负责本辖区内“好差评”工作组织实施。

第三条【政务服务机构】 政务服务机构负责对自有政务服务业务系统和评价装置实施改造，对接“好差评”系统，实时汇集“好差评”数据。建立“好差评”内部工作机制，对“不满意”和“非常不满意”的评价进行核实处理，并根据“好差评”情况持续改进工作。

第四条【12345热线】 12345热线管理机构负责对相应政务服务咨询服务平台进行改造，对接“好差评”系统，归集评价人通过电话和短信做出的“好差评”数据并推送至“好差评”系统。建立政务服务“好差评”数据收集、推送以及差评工单处理流程和机制。负责接收“好差评”系统推送的“不满意”和“非常不满意”评价工单，并按转办流程转办，及时将整改结果返回“好差评”系统。

第五条【行政效能监督部门和绩效考核管理部门】 各级行政效能监督部门和绩效考核管理部门将“好差评”结果纳入效能监督和绩效考核。

1. 评价内容与指标

第六条【评价内容】 “好差评”内容包括政务服务机构的服务质量、服务效率，政务服务平台的服务环境和工作人员的服务态度等。

第七条【评价等级】 “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，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。其中，“不满意”、“非常不满意”为“差评”评价。

第八条【评价指标】 “好差评”评价指标分为总体评价、服务事项评价、工作人员评价和服务渠道评价等。全程网上办理和自助终端办理的事项，评价人可对服务事项、服务渠道进行评价；需要到窗口办理的事项，评价人可对服务事项、工作人员和服务渠道进行评价。除总体评价外，评价人完成等级评价后可选择标签对评价进行细化，也可通过文字等形式描述业务情况。评价人做出“差评”评价时，应当选择对应的评价标签或手动输入不满意原因。

市政务服务管理部门应围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面建立健全评价体系，细化评价指标、完善评价方法，适时制定政务服务评价深圳标准，推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。

1. 评价渠道与方式

第九条【评价渠道】 评价人通过线上、线下政务服务平台作出政务服务“好差评”。线上评价渠道包括广东政务服务网和移动端政务服务平台，线下评价渠道包括实体行政服务大厅、自助服务终端、12345热线以及意见箱、意见簿、电子邮箱等。逐步将部门网站以及各区、各部门原有的满意度评价纳入“好差评”。

第十条【线上评价】 政务服务机构管理的政务服务业务系统应对接“好差评”系统，在提供服务后直接调用“好差评”系统评价界面或以系统消息形式开通评价提醒功能，评价人办理事项后，根据提示进行评价。

广东政务服务网、“i深圳”APP 等政务服务平台开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，评价人通过政务服务平台办理事项后，根据提示进行评价，也可登录后找到个人中心中已办结业务进行评价。同时，建设智能邀评功能，提升用户评价质量和参评率。

第十一条【线下评价】 行政服务大厅应在服务窗口提供窗口评价器或二维码评价入口，业务办结后，窗口工作人员应提示评价人进行评价。

通过窗口办结业务后，窗口评价器展示评价人所办事项的名称、办件流水号、窗口工作人员工号、窗口工作人员姓名等信息，并提供评价选项；或由窗口打印带有动态二维码的办件回执，评价人可用“i深圳”APP、微信等进行扫码评价。

通过自助服务终端办结业务后，自动进入评价页面，评价页面展示所办事项的名称、办件流水号、终端机编号等信息，并提供评价选项。

第十二条【12345热线评价】 通过12345热线完成咨询、投诉后，通过语音或短信等提示引导评价人对提供的语音服务进行评价。

转政务服务机构承办的事项办结后，12345热线通过短信提示评价人对承办单位办理情况进行评价，并对“不满意”“非常不满意”的评价进行人工回访。

第十三条【评价要求】 “好差评”实行实名制，各级政务服务机构严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

第十四条【评价次数】 现场服务“一次一评”。对于线下窗口办理或线上线下相结合办理的事项，评价人每次到窗口办理后均可对工作人员和服务渠道进行1次评价，事项办结后可对服务事项进行1次评价。

网上服务“一事一评”。全流程网上办理的事项办结后，评价人对服务事项和服务渠道进行1次评价。在事项办理页面设置意见反馈入口，评价人可在任何环节反馈办理的困难与建议，做到办事各个环节、内容均可评价。

用同一流水号单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”，评价结果适用于本次批量办理的所有业务。

将两个或两个以上不同事项，合并为单个主题事件，一次申报的，视为“主题式”服务。对于“主题式”服务，在同一评价界面对主题业务做总体评价处理，对关联业务做事项评价处理。评价人可对主题业务进行总体评价直接提交，或者展开主题业务，对关联业务进行事项评价后提交。

帮办代办业务，实行“一次评价”，业务办结后评价可由帮办代办人员或者申请人进行，一方评价后，另一方不再另行评价。第十五条【评价提醒】对业务办结的服务事项，评价人24小时内未作出评价的，“好差评”系统发送短信或者政务服务平台推送系统系统消息提醒评价人进行评价。评价人可在业务办结后7个自然日内自行评价。逾期未评价的，不再保留评价入口，该笔业务默认为“非常满意”。

第十六条【追加评价】评价人做出评价后，可在广东政务服务网、“i深圳”APP等政务服务平台的个人中心于60个自然日内进行1次追加评价。追加评价仅包括总体评价，评价人可通过标签与文字进行描述。追加评价完成后或逾期未评价的，不再保留评价入口。

第十七条【办结认定】 对于线上办理无需纸质出证的业务，作出行政审批结果时业务办结（含退件办结，下同）；对于线上办理需要出证的业务，窗口出件签收时业务办结；对于窗口办理无需出证的业务，准予许可或不予许可时业务办结；对于窗口办理需要出证的业务，窗口出件签收时业务办结。

窗口完成服务的，视为服务办结，由评价人对收件窗口的服务态度和服务能力进行评价，但暂不对其他内容进行评价。

自助服务终端在业务流程正常结束时业务办结。

12345热线在咨询或投诉结束时业务办结。

第十八条【社会各界综合点评】 各级政务服务机构要设置意见箱、意见簿、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现状进行专业的评估评价，提出意见建议。

第十九条【第三方满意度调查】 市政务服务管理部门根据政务服务工作部署，定期开展全市政务服务第三方满意度调查工作，按一定比例随机抽取参与评价的企业和群众开深度回访调查，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况，作为改进全市政务服务的重要依据。

1. 评价结果分析与公布

第二十条【统计分析】“好差评”统计内容包括服务事项得分、政务服务机构得分、辖区得分、主动评价情况、差评整改情况。

服务事项评价得分指服务事项评价得分的平均值。

政务服务机构得分指各部门所产生总体评价得分的平均值。

辖区得分指辖区内所产生总体评价得分的平均值。

主动评价情况指主动评价的政务服务办件数占办件总数的占比情况等。

差评整改情况指已完成整改的服务事项差评工单数占差评工单总数的占比情况与评价人追评情况等。

市政务服务管理部门应根据工作需要对统计内容及统计方式进行动态调整，并提前告知相关统计对象。

第二十一条【实时公布】 “好差评”数据实时汇聚。市政务服务管理部门通过广东政务服务网、“i深圳”APP、新闻媒体等渠道实时向社会发布“好差评”结果与整改反馈情况，接受社会监督。评价人可通过广东政务服务网、“i深圳”APP等政务服务平台个人中心查看办理事项的评价、差评反馈及追评情况。政务服务机构可通过“好差评”系统查看评价情况。为优化政务服务，经政务服务机构申请，市政务服务管理部门可共享该政务服务机构评价数据，共享范围需符合数据管理、网络安全等的相关规定。

1. 差评整改与反馈

第二十二条【差评工单转办】 对收到“差评”评价，“好差评”系统自动生成差评工单，推送至12345热线，按12345热线工作机制转办。

第二十三条【差评工单处理分工】 “政务服务”好差评定位到具体事项的具体办理环节。对事项本身及事项审批过程及结果的差评由事项管理部门负责处理；对系统体验的差评根据系统使用情况由相应的系统管理部门负责处理；对窗口工作人员或接线人员服务能力和服务态度的差评由人员管理部门负责处理。

“主题式”服务等跨部门的差评工单由“主题式”服务牵头部门组织处理，相关部门各司其职、积极配合、协同办理。

全城通办、跨城通办等跨区域的差评工单，按照“谁负责，谁处理”的原则处理。

第二十四条【事项、业务、系统差评核实与整改】 政务服务机构收到关于事项、业务、系统的差评工单后，应在3个工作日内联系评价人，沟通了解并核实情况。

（一）对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改。

（二）对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改。若在规定期限内无法完成整改的，应在到期日前向评价人主动沟通，说明理由和整改期限。

（三）对诉求不合理、缺乏法定依据或现行政策不予支持的，向评价人作出解释说明。

经核实为有效差评的，除按上述规定整改外，对负有重大责任的直接责任人应参照本规则第二十九条第二款处理。

政务服务机构应定期对评价情况进行汇总分析，对意见较集中的情况，应深入研究，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南及系统功能设置的重要参考依据，并制作相应的问答知识库。

第二十五条【人员差评核实】 政务服务机构收到关于窗口工作人员、接线人员服务能力和服务态度的差评工单后，应在2个工作日内联系评价人了解核实情况并将不含评价人个人信息的相关情况通知被评价人。

被评价人可在收到通知3个工作日内，采用书面形式向所属人员管理单位提交复核申请和相关证据材料。所属人员管理单位应通过研究被评价人提交的材料、与评价人沟通核实、查看监控、调查取证多种方式综合核实。

第二十六条【人员差评整改】 经核实为有效差评的，人员管理单位应责令被评价人改正并作出书面检讨。

对一年内收到3次以上有效差评或一周内连续收到3次以上有效差评的，应作为工资晋升和人员聘用的重要消极因素。

第二十七条【无效差评处理】 无效差评包括误评和恶意评价。

评价人误作出差评的评价视为误评。对经核实的误评，政务服务机构需将经部门确认的核实结果反馈至12345热线，并引导评价人在追加评价时进行情况说明，“好差评”结果以“追加评价”为准。

因政务服务机构正确行使职责导致评价人个人利益未得到满足而故意作出的消极评价视为恶意评价。对经核实的恶意评价，政务服务机构需将经部门确认的核实结果反馈至12345热线，差评结果不予采纳。对一年内做出3次以上恶意评价的评价人适时纳入政务服务诚信体系。

差评结果原则上不可更改。政务服务机构应做好差评核实整改情况记录，实名差评核实整改率要达100%。市政务服务管理部门探索利用群众评议等社会共治方式妥善解决评价人恶意评价与部门不作为之间矛盾。

第二十八条【差评整改反馈】 政务服务机构应在收到差评工单后10个工作日内完成核实处理全流程，并将整改结果反馈评价人和12345热线。

12345热线收到反馈结果后，通过电话或短信提示评价人对差评整改情况进行评价，评价人也可以通过对原评价进行“追加评价”。

第二十九条【差评处理效能监督】 市政务服务管理部门对差评工单进行全量跟踪检查，原则上每月通报“好差评”情况和差评整改情况，适时将“好差评”结果纳入政务服务诚信体系。对已办结的“差评”工单，采取人工回访、调阅档案、第三方调查等方式，不定期进行抽查和满意度测评。

12345热线应建立日常监管、超期预警机制，依托工单系统督促各单位及时整改反馈。

第六章 绩效考核

第三十条【绩效考核】 “好差评”结果纳入政务服务机构和各区政府（含新区管委会）政府绩效考核和窗口工作人员（或12345服务热线接线员）个人绩效考核。

政府绩效考核同时考虑“好差评”情况及回访核实和整改处理情况。具体实施办法由市政务服务管理部门每年结合实际情况制定。

针对个人绩效考核，人员管理部门应建立以“好差评”结果为主、以约谈整改为辅的绩效考核制度，推进以“好差评”结果为主要依据的人员退出机制。对服务评价连续三月排名靠后的工作人员限期整改，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。

第三十一条【其他线索处理】 对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，按照有关规定依法处理。

第七章 宣传推广

第三十二条【宣传推广】 政务服务机构应充分发挥广东政务服务网、“i深圳”APP、各级各类行政服务大厅与部门微信公众号的宣传运营能力，主动引导企业和群众积极参与政务服务“好差评”工作，及时总结推广“好差评”工作中的创新做法、典型经验，有针对性地持续加强对“好差评”工作的宣传，提升企业、群众对“好差评”制度的知晓度、认可度和参与度、支持度、满意度。

第八章 附则

第三十三条 【国垂系统和省垂系统】 国务院部门垂直系统和广东省部门垂直系统办理的业务，其“好差评”按我市“好差评”制度处理。

第三十四条 本办法由市政务服务管理部门解释。

第三十五条 本办法自印发之日起实施，《深圳市政务服务“好差评”实施办法（试行）》（深政数规〔2019〕2 号）同时废止。