融安县政务服务监督管理办公室文件

融政监管字〔2021〕2号

关于印发《融安县政务服务中心差评办件  
处理办法（试行）》的通知

县政务服务中心及各进驻单位、县政务服务中心各分中心、各乡（镇）政务服务中心：

根据《广西壮族自治区政务服务“好差评”制度（试行）》（桂数发〔2019〕21号）、《柳州市政务服务“好差评”实施细则》（柳政管发〔2020〕3号）、《柳州市政务服务中心差评办件处理办法（试行）》（柳政管字〔2021〕1号）等有关文件精神,结合实际，制定《融安县政务服务中心差评办件处理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

融安县政务服务监督管理办公室

2021年3月10日

融安县政务服务中心差评办件处理办法（试行）

第一条 为进一步提升我县政务服务水平，规范政务服务中心差评办件的处置程序，根据《广西壮族自治区政务服务“好差评”制度（试行）》（桂数发〔2019〕21号）、《柳州市政务服务“好差评”实施细则》（柳政管发〔2020〕3号）、《柳州市政务服务中心差评办件处理办法（试行）》（柳政管字〔2021〕1号）等有关文件规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法所称差评办件是指按照评价渠道，进行现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”，评价结果为不满意和非常不满意的办件。具体差评评价内容（详见附件1）。

第三条 融安县政务服务监督管理办公室(以下简称县政管办)负责统筹推进“好差评”工作，具体工作由县政管办负责监督、检查、统计政务服务差评办件，督促差评办件整改落实情况和反馈上报。对评价数据进行跟踪分析和综合挖掘，研判服务对象的诉求，实现以评促改。

第四条 现场投诉办件处理。

（一）县政务服务中心（包括不动产分中心）现场投诉办件，由县政管办协调相关业务窗口（含进驻部门窗口）按照现场投诉办件处理流程（详见附件2）处置，相关业务窗口（含进驻部门窗口）调查核实后针对存在的问题即时整改，并于2个工作日内将整改报告反馈县政管办。

（二）县政务服务中心其余分中心、各乡镇政务服务中心现场投诉办件，由相应单位的分管领导协调相关业务窗口按照现场投诉办件处理流程（详见附件2）处置，相关业务窗口调查核实后针对存在的问题即时整改，并于2个工作日内将整改报告经分管领导签字后反馈县政管办。

第五条 政务服务“好差评”系统推送的差评办件（包括现场评价仪、二维码、广西政务APP等），按照系统推送差评办件处理流程立刻处置（详见附件3），由县政管办向分管“好差评”工作和相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）负责人报告，填写差评办件转办登记表（以下简称登记表）（详见附件4），并将登记表转办相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口），并督促办理。承办的相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）在收到登记表后，立即召开差评办件专题分析会，制定整改措施，落实责任人，于2个工作日形成调查整改报告（详见附件5），经相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）负责人审阅后报县政管办。若在期限内无法整改完毕，应说明理由和整改期限。

第六条 县政管办负责督促相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）进行整改，开展差评办件回访。收到差评件当日，县政管办需回访评价人，了解记录不满意原因同时收集整理佐证材料，保存相关资料，调查了解办件详情。

第七条 县政管办对相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）“好差评”系统推送差评办件整改落实情况进行核实。根据回访情况、佐证材料以及整改结果，将调查整改报告报送“好差评”工作分管领导审阅。在2个工作日内将差评办件的调查整改报告经分管领导审阅后报柳州市政务服务监督管理办公室督查科。

第八条 相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）整改完毕后，县政管办再次对评价人进行回访，将整改结果告知评价人。业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）负责确保评价人对整改结果表示满意。

第九条 收到“好差评”系统推送的差评办件信息后，经县政管办回访核实属于误评和不实差评办件的评价，业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）应于1个工作日内经分管领导审核后将申诉撤销材料报县政管办。县政管办当日调查确认后形成申诉复核申请，经“好差评”分管领导审阅后，当日报柳州市政务服务监督管理办公室督查科提出申诉复核。

第十条 “好差评”工作情况纳入单位绩效考评。经查属工作人员服务态度、服务质量、服务效率等方面导致的差评件，根据实际对业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）责任人进行绩效扣分；属服务环境导致的差评办件，由县政管办督促相关业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）进行调查核实和整改，并根据实际对业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）进行绩效扣分；差评办件整改落实情况同步纳入业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）绩效考评。

第十一条 本办法由融安县政务服务监督管理办公室负责解释。融安县本级政务服务中心所有现场办件和网上办件均适用本办法。

第十二条 本办法自公布之日起施行。如柳州市政务服务监督管理办公室出台新的差评处置管理办法，我办则根据实际进行修订。

附件：1. 政务服务“一次一评，一事一评”差评评价内容

2. 现场投诉办件处理流程图

3. 系统推送差评办件处理流程图

4. 差评办件转办登记表

5. 差评办件调查整改报告模板

附件1：

政务服务“一次一评，一事一评”

|  |  |
| --- | --- |
| **评价维度** | **差评选项** |
| 1.服务态度  （勾选） | （1） 不一次性告知；  （2） 工作人员推诿扯皮；  （3） 工作人员服务态度生硬 |
| 2.服务质量  （勾选） | （1） 不能跑一个大厅办完；  （2） 服务指南看不懂、有错误、无样本、少清单；  （3） 申请材料繁琐，同样材料多次提交；  （4） 办事环节繁多、程序复杂；  （5） 多头跑窗口和部门，跑动次数与承诺的不一致；  （6） 承诺网办但无法在线办理；  （7） 服务收费不透明不合理；  （8） 在办事指南之外增加新的审批条件 |
| 3.服务效率  （勾选） | （1） 咨询不方便、回复不及时；  （2） 网上申请不便捷；  （3） 排队等候时冋长、重复取号排队；  （4） 工作人员业务不熟练；  （5） 未在承诺时限内办结 |
| 4.服务环境  （勾选） | （1） 服务导询不到位；  （2） 服务标识不清晰；  （3） 窗口分区不合理；  （4） 服务网络（系统）不稳定；  （5） 服务设施设备不便民 |
| 5.其他  （填选） | 为服务对象自主填写项 |

差评评价内容

附件2：

现场投诉办件处理流程图

评价人现场投诉

县政管办登记、受理

根据评价内容确定相关责任主体

现场直查或转办

责任主体将调查处理情况反馈至县政管办

投诉处理情况报县政管办分管“好差评”

工作领导

回访投诉人处理结果

县政管办进行备案

附件3：

系统推送差评办件处理流程图

1、发现系统差评办件

2、当日填写差评办件转办登记表

向“好差评”工作分管领导报告

3.县政管办回访核实，并当日转办责任主体

经回访核实属于需要整改的差评办件：责任主体转办当日召开差评办件专题分析会，开展调查了解，落实责任人，进行整改。2个工作日内整改完毕，形成调查整改报告，报送分管领导审阅

（无法在期限内整改的，说明理由和整改期限）

县政管办查看佐证材料，保存相关视频，回访评价人，了解核实差评情况，做好记录。

经回访核实属于误评和不实差评的办件：相关责任主体需于1个工作日内报送申诉撤销申请

责任主体将转办登记表以及调查整改报告反馈县政管办

县政管办当日形成差评申诉复核申请，报送分管领导审阅。

县政管办对整改落实情况进行核实，根据回访情况、佐证材料以及整改结果，2个工作日内形成详细调查整改报告报送分管领导审阅

县政管办将经领导审阅后的申诉复核申请当日报柳州市政务服务监督管理办公室督查科

（自收到差评办件信息的1个工作日内）

整改完毕后，再次回访评价人，确保回访人对整改结果表示满意

县政管办将经领导审阅的调查整改报告报送柳州市政务服务监督管理办公室督查科

（自收到差评办件的4个工作日内）

附件4：

差评办件转办登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价人  姓名 |  | | 性别 | | |  | | 评价时间 | |  | |
| 联系方式 |  | | 办理编号 | | |  | | | | | |
| 办理事项 |  | | 转办时间 | | |  | | | | | |
| 差评  内容 | 差评类型：1.现场投诉差评件 2. “好差评”系统推送差评件 | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 县政管办  签收记录 | 签收人： 签收时间： | | | | | | | | | | |
| 差评办件调查处理情况 | 调查人 |  | | | 调查对象 | |  | | 电话 | |  |
| 采取措施： | | | | | | | | | | |
| 调查结果是否满意 | | |  | | | | | | | |
| 分管领导  意见 |  | | | | | | | | | | |

附件5：

关于\*\*\*(办件编号)差评办件调查整改报告

\*\*\*年\*月\*日\*\*\*业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）出现了一件评价结果为“不满意”（“非常不满意”）的办件。经过调查了解，现将调查情况报告如下：

1. **申请人基本情况**

申请人：\*\*\*，性别，民族，\*\*\*市人，（身份证号码：\*\*\*\*\*\*\*），电话号码：\*\*\*\*\*\*。办理事项：\*\*\*\*\*\*\*，申办流水号：\*\*\*\*\*\*。评价内容:\*\*\*\*\*\*

**二、服务人员接待情况**

1、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

2、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**三、调查处理情况**

1、\*\*\*\*\*业务窗口（含进驻部门窗口或分中心窗口）在\*\*月\*\*日收到县政管办关于出现“差评件”反馈和核查要求后，立即电话联系了\*\*\*\*。

2、 \*\*\*\*\*\*\*\*\*

3、\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**四、整改措施**

1、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

2、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

3、\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**政府信息公开选项：主动公开**

融安县政务服务监督管理办公室 2021年3月10日印发