

工作制度》印发给你们，请认真贯彻落实。



2020年12月28日

(此件公开发布)

西双版纳州政务服务“好差评”工作制度

为贯彻落实《云南省人民政府办公厅关于建立云南省政务服务“好差评”制度的通知》（云政办发〔2020〕6号）和《西双版纳州政务服务“好差评”工作方案》（西政办发〔2020〕47号）要求，进一步推动“好差评”工作及时向有关单位和社会公布，广泛接受社会评价和监督，并保证评价结果公开、公正。结合西双版纳州实际，特制定本制度。

一、“好差评”反馈整改制度

（一）反馈整改的内容

《西双版纳州政务服务“好差评”工作方案》（以下简称《工作方案》）明确：“好差评”评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五级，后两个等级为差评。通过多渠道评价，政务服务“好差评”评价为差评，《工作方案》各项任务的牵头部门（以下简称“牵头部门”）要把差评结果反馈被评价部门。

（二）反馈整改的程序

1. 反馈差评结果。牵头部门及时梳理“好差评”情况，并于2个工作日内把差评结果转给被评价部门进行调查处理，及时回应企业和群众关切。

2. 核查整改。按照“谁办理、谁负责”原则，被评价部门

要及时安排具体承办科室，认真组织落实差评核查整改工作。同时，可向牵头部门提出复核申请。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改，依法依规整改解决，2个工作日；对情况复杂、一时难以解决的，15个工作日内完成整改；未能按时整改应向牵头部门说明原因，对企业、群众做好解释工作，经批准后延期整改，原则上延期不得超过2个工作日。“好差评”系统平台评价核实整改情况要通过“好差评”系统平台向差评投诉人进行反馈，确保差评件件有整改、有反馈，确保回复率100%。

3. 反馈情况。被评价部门整改完成后2个工作日内将《政务服务差评事项核查整改情况报告表》（附件2）反馈牵头部门。同时报州政务服务中心，便于开展回访调查。

4. 回访调查。州政务服务中心随机抽取不低于20%的差评整改情况开展回访调查，并将年度“好差评”反馈整改落实情况报告州人民政府。

二、“好差评”复核纠正制度

（一）复核纠正的内容

牵头部门在定期通报政务服务“好差评”评价情况前，向被评价部门反馈差评结果，被评价部门对差评结果有异议的可申请复核纠正。

（二）复核纠正程序

1. 申请复核。被评价部门对牵头部门反馈的差评结果有异

议的，自反馈之日起5个工作日内向牵头部门书面申请复核纠正（附件3）。

2. 调查反馈。牵头部门在5个工作日内对差评内容进行复核，并向申请部门反馈调查复核结果。

3. 复核结果纠正。牵头部门对误评或恶意差评的结果不予采纳并及时纠正，保障被评价部门及其工作人员举证解释和申诉申辩的权益。

三、“好差评”通报制度

（一）通报内容

1. 各级政务服务中心进驻各部门窗口评价器评价情况。
2. 网上政务服务大厅办件评价情况。
3. 一部手机办事通APP办件评价情况。
4. “12345”政务服务热线来电群众对涉及政务服务的咨询与投诉处理的评价情况。
5. 各级各部门业务自建系统中企业和群众通过扫二维码对办件情况进行评价的情况。
6. 对各部门整体绩效调查问卷的评价情况。
7. 第三方对各部门整体绩效的评价情况。
8. 定期不定期调查暗访评价情况。
9. 汇总以上数据后各部门“非常满意”、“满意”和“基本满意”好评率排名情况，“非常不满意”、“不满意”差评率排名

情况。

（二）通报原则

遵循依法行政、公开透明、全面真实、及时便民的原则，坚持工作通报与工作落实相结合，加强监督与行政责任相结合，确保“好差评”工作通报有序开展。

（三）通报形式

牵头部门定期通过政府网站、信息公开栏、文件和政务信息公开系统等形式对政务服务“好差评”评价情况进行通报。同时把通报内容报州政务服务管理局备案。州政务服务管理局对各部门“好差评”通报内容汇总分析，提出年度好评率、差评率排名情况，报州人民政府审核后及时通报。

1. 月通报：各级政务服务中心进驻各部门窗口评价器评价情况；网上政务服务大厅办件评价情况；“一部手机办事通”APP办件评价情况；各级各部门业务自建系统中企业和群众通过扫二维码对办件情况进行评价的情况。当月情况，在次月10日前通报。

2. 半年通报：“12345”政务服务热线来电群众对涉及政务服务的咨询与投诉处理的评价情况；定期不定期调查暗访评价情况。每年7月10日和次年1月10日前通报。

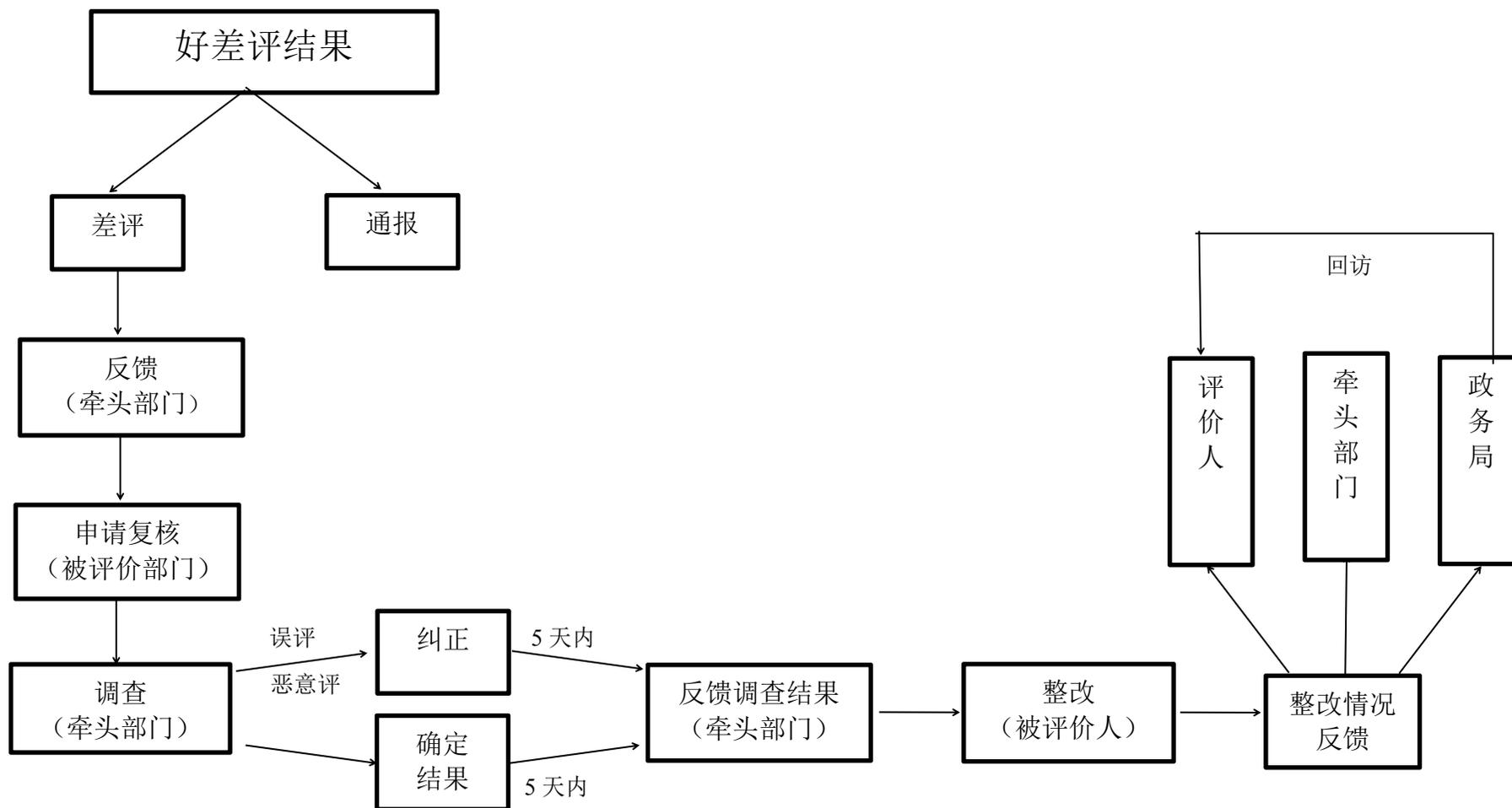
3. 年度通报：对各部门整体绩效调查问卷的评价情况、第三方对各部门整体绩效的评价情况；各部门“非常满意”、“满意”

和“基本满意”好评率排名情况，“非常不满意”和“不满意”差评率排名情况。当年情况，次年1月10日前通报。

- 附件：1. 政务服务“好差评”工作流程图（反馈整改、复核纠正、通报）
2. 政务服务“差评”事项核查整改情况报告表
3. 政务服务“差评”复核申请

附件 1

政务服务“好差评”工作流程图（反馈整改、复核纠正、通报）



附件 3

政务服务“差评”复核申请表

申请单位	
复核事项	
申请复核理由	
单位意见	签名（盖章）： 年 月 日

注：此表一式两份，牵头部门、申请部门各留存一份。

抄送：州委办公室，州人大常委会办公室，州政协办公室，州监委，
州法院，州检察院，西双版纳军分区。

西双版纳州人民政府办公室

2020年12月28日印发

