

附件

国家林业和草原局政务服务“好差评” 实施办法 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为全面及时准确了解申请人对我局政务服务的感受和诉求,广泛接受社会监督,全面提升政务服务效率和服务质量,持续优化营商环境,建设人民满意的服务型政府,按照《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)、《全国一体化政务服务平台运行管理办法》、《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》(GB/T 39734—2020)、《政务服务评价工作指南》(GB/T 39735—2020)有关要求,制定本办法。

第二条 本办法所称“好差评”,是指申请人对国家林业和草原局政务服务工作进行的评价活动。

第三条 局办公室负责政务服务“好差评”工作的组织、指导。局政务服务中心具体负责政务服务“好差评”工作的具体实施、推进和督促检查。

第二章 评价内容和等次

第四条 评价的具体内容包括:

（一）政务服务中心便民设施齐全，使用方便，各类服务标识醒目，环境干净整洁、明亮舒适，秩序良好。

（二）工作人员服务过程依法依规、公平公正，坚持首问负责制，精神饱满、业务熟练；使用文明礼貌敬语，语调语速得当；统一着装、仪容整洁、端庄大方。

（三）网上行政审批平台服务页面功能齐全、操作方便，常用功能放在显著位置。提供格式文本表单下载服务，提供办理进展和结果查询服务。

（四）通过网络、短信等方式主动告知办理进度。

（五）提供现场、电话、网上等咨询渠道，及时响应申请人咨询。答复内容清晰、准确、规范，答复口径一致。

（六）通过政务服务中心、网上行政审批平台公开办事指南。办事指南信息要素齐全、准确清晰、更新及时，不同渠道公开的同一办事指南相同要素内容一致。

（七）一次性告知审批依据、申请条件、办理流程、办理时限、需要提交的材料清单等。

（八）依法及时出具《受理通知书》《不予受理通知书》《补正通知书》《评审通知书》《不予行政许可决定书》《准予行政许可决定书》或批复等文件。

（九）事项在规定时限内办结。

第五条 按照全国一体化在线政务服务平台相关规范要求，评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常

不满意”五个等级。其中“非常满意”“满意”“基本满意”等次为“好评”，“不满意”“非常不满意”等次为“差评”。

第三章 评价渠道

第六条 政务服务中心工作人员应主动引导申请人作出客观评价,明确差评的具体事项和原因,不得强迫或干扰其评价行为。

审批事项办结后,申请人在24小时内未作出评价的,政务服务中心可以通过网络、短信等方式提醒其进行评价。

第七条 评价渠道包括:

(一)在政务服务中心服务窗口设置评价器或公示评价二维码,供申请人在办事后针对服务情况进行评价。

(二)在网上行政审批平台中设置评价功能,供申请人在申报事项或业务咨询后进行评价。

(三)在电话系统中设置评价功能并开通自动录音功能,每次咨询服务完成后,自动提示申请人进行评价。

(四)在政务服务中心设置意见建议箱,供申请人进行综合评价。

第四章 差评处置

第八条 政务服务中心负责日常汇总梳理各渠道获得的评价意见,对“不满意”或“非常不满意”的评价,进行回访调查,明确差评原因,及时完善优化服务程序。

第九条 对于“不满意”及“非常不满意”的评价结果，由政务服务中心会同承办单位在 3 个工作日内根据具体情况作出有效性评估和责任界定，生成“差评处理单”报局办公室，由局办公室发送责任单位处理。

第十条 差评责任界定原则：

（一）在审批服务中，因服务指引、一次性告知、材料接收、进展查询、结果告知等过程中的服务引起的差评；在咨询服务中，因服务响应、服务用语、服务作风、服务指引等方面引起的差评，由政务服务中心负责。

（二）在审批服务中，因审批受理、专家评审、作出决定等办理过程中的服务引起的差评，由承办单位负责。

（三）因轮岗锻炼同志在服务响应、服务用语、服务作风、服务指引等方面引起的差评，由相关司局负责。

第十一条 各责任单位收到差评处理单后，对相关情况进行核实，对于评价内容属实的应进行整改，对于评价缺乏依据或内容不属实的列为无效评价，并在 3 个工作日内反馈相关情况。对于缺乏法定依据的，向评价人解释说明。核实为误评或者恶意差评的，评价结果不予采纳。若核实为反复恶意差评的，列入黑名单。

第十二条 各责任单位一般应当在收到差评处理单后 5 个工作日内完成差评整改并向局办公室反馈相关情况；情况复杂的，应当在 15 个工作日内完成整改并向局办公室反馈；因特殊情况

15个工作日内难以解决的，应说明理由和整改期限。政务服务中心做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。

第十三条 政务服务中心将整改结果通过国家林业和草原局网上行政审批平台、电话等方式向评价人反馈，并引导其再次进行评价。最终评价统计以最后一次评价结果为准。

第五章 数据管理

第十四条 按照实名制要求开展评价工作，规范信息查询权限，加强对评价数据的安全保障。

第十五条 评价人在审批事项办结后5个工作日内未作出评价的，评价结果默认为“基本满意”等次。

第十六条 按照国家相关标准在国家林业和草原局网上行政审批平台中嵌入“好差评”系统，并与国家政务服务平台互联互通，实现评价数据统一归集，报告自动生成，整改情况在线反馈。应当在5个工作日内全量、真实、安全的向国家政务服务平台汇聚政务服务“好差评”评价结果、调查核实、整改反馈等数据。

第十七条 评价、核实、反馈、整改、申诉、回访全过程留痕。政务服务中心加强对评价数据的跟踪分析，及时反馈相关承办单位，从中发现政务服务的堵点、难点，不断提高服务质量和水平。

第六章 通报公开

第十八条 建立“好差评”通报制度，政务服务中心定期统计满意度和典型案例上报局办公室，局办公室定期通报“好差评”工作情况。承办单位应依法依规整改解决服务对象反映集中的问题。

第十九条 对在政务服务过程中反复被差评、整改落实不力、弄虚作假、泄露评价人信息等行为，依法依规严肃追责。

第二十条 通过局政府网站以及网上审批平台等渠道向社会公开“好差评”结果及整改情况，自觉接受社会评价和监督。

第七章 附则

第二十一条 本办法由局政务服务中心负责解释。

第二十二条 本办法自印发之日起施行。

附件

国家林业和草原局政务服务“差评”处理单

XXXX 第 XXX 号

(司局/单位):

现收到有关 的差评，转你司（局、单位）研究处理。

1.属实，提出整改意见。

2.认为该评价是误评或恶意评价，提出申诉意见。

.....

请根据实际情况进行说明，在 5/15 个工作日内将意见反馈政务服务中心。

联系人及电话:

年 月 日