

齐齐哈尔市人民政府办公室文件

齐政办发〔2020〕29号

齐齐哈尔市人民政府办公室关于印发 《齐齐哈尔市政务服务管理办法（暂行）》和 《齐齐哈尔市政务服务“好差评” 实施细则（暂行）》的通知

各县（市）、区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

经市政府同意，现将《齐齐哈尔市政务服务管理办法（暂行）》和《齐齐哈尔市政务服务“好差评”实施细则（暂行）》印发给你们，请认真遵照执行。

齐齐哈尔市人民政府办公室

2020年9月30日



齐齐哈尔市政务服务管理办法（暂行）

第一章 总则

第一条 为规范政务服务行为，加强政务服务监督管理，提升政务服务便利化、规范化水平，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《黑龙江省规范行政许可条例》《黑龙江省优化营商环境条例》等法律法规及上级文件要求，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务，是指本市各级人民政府及其所属工作部门、法律法规授权的组织，为公民、法人或者其他组织依法办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

第三条 本市行政区域内政务服务活动适用本办法。

第四条 政务服务应当遵循依法依规、公开公正、集中便民、廉洁高效的原则。

第五条 除法律、法规另有规定，政务服务事项应当全部纳入政务服务平台全程办理。市人民政府以及政务服务管理部门加强政务服务信息化、数字化建设工作，构建跨行政区域、跨部门、跨层级运行的政务数据交换平台。具有政务服务职能的部门或者组织（以下统称政务服务部门）应当将本单位的政务服务业务系统和数据资源与政务服务平台对接，推进互联共享，推动实现“一网通办”。

本办法所称政务服务平台,是指以黑龙江政务服务网为总门户,实行统一身份认证,整合了本市各类办事服务平台后建成的办理本市政服务业务的办事系统。

第六条 本市各级人民政府组织领导本行政区域内的政务服务工作。

第七条 市政务服务管理机构负责推进政务服务平台规范化、标准化、集约化建设,统一政务服务事项标准,实现政务服务跨地域、跨部门、跨层级业务协同。

第八条 政务服务事项应当纳入政务服务大厅(中心)集中办理。

第九条 政务服务大厅(中心)按照黑龙江省《政务服务大厅建设和管理规范》要求标准化建设,统一名称、统一场所标识、统一运行模式,按照主题化服务模式设置功能区域,实施标准化服务。

本办法所称政务服务大厅(中心),是指市、县(市)区人民政府、乡镇人民政府(街道办事处)设立的,为社会提供本行政区域内“一窗式”政务服务(包含行政许可以及其他服务项目)的机构。

第二章 政务服务体系建设

第十条 市、县(市)区人民政府设立的政务服务管理机构,

负责协调、指导和监督本级政务服务部门的政务服务，对下级政务服务管理工作进行业务指导。

市级政务服务管理机构负责市级政务服务大厅管理，县（市）区政务服务管理机构负责县（市）区政务服务大厅管理，乡镇人民政府（街道办事处）负责乡镇（街道）便民服务中心管理。

第十一条 政务服务部门根据各自职责对本级政务服务事项的实施进行监督管理，对下级对口政务服务部门进行业务指导。

第十二条 除对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”。除因安全等特殊原因外，原则上不再保留各级政府部门单独设立的服务大厅，原单独设立的服务大厅，作为各级政务服务大厅（中心）“就近办”网点，由各级政务服务管理机构统一管理，已进驻政务服务大厅（中心）的便民利企高频事项可同时在网点办理，实行多点办理。

垂直管理部门的政务服务事项应当进入所在地政务服务大厅（中心）集中受理、办理。

第十三条 推动政务服务向基层延伸，一体化在线政务服务平台实现市县乡三级全覆盖。扩大自助服务端和移动端的应用，按服务半径实现自助服务端在村（社区）级全覆盖。

政务服务部门可以依托乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务点开展有关政务服务，涉及群众个人的事项应按照“赋权、下沉、增效”的原则，不断向乡镇（街道）便民服务中心下沉，在村（社区）服务站点，实现就近办理。

对量大面广的个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端
口前移。

第十四条 政务服务大厅（中心）应当在大厅入口或醒目位置设置咨询服务区，明确专人负责咨询、导办服务。

政务服务大厅（中心）设置自助网办服务区，由专人（或采取轮岗制）现场服务并指导群众办理。

第三章 政务服务运行

第十五条 依托一体化在线政务服务平台，推进线上线下深度融合，推动政务服务整体联动、全流程在线，线上线下一套服务标准、一个办理平台。推动政务服务事项清单、办事指南、办理状态等相关信息在政务服务平台、移动终端、实体大厅、政府网站和第三方互联网入口等服务渠道同源发布。

第十六条 政务服务事项实行清单管理。各级政务服务部门按省标准化要求对本级政务服务事项实施清单进行动态管理。因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项实施清单的，应当及时更新实施清单。

已经取消或者暂停执行的政务服务事项，政务服务部门应当停止办理。

政务服务部门不得自行设置或者变相设置行政许可等行政权力事项。

第十七条 政务服务部门应当按照全省政务服务事项实施清单,逐项编制政务服务事项办事指南和示范文本,并向社会公布。政务服务事项办事指南应当确保线上与线下标准统一。消除审批服务中的模糊条款,属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”“其他法律法规”或“其他情形”等不确定性表述,应逐一加以明确,不能明确且不会危害国家安全和公共安全的,不得要求申请人提供;上一个审批服务环节已收取的申报材料,不再要求重复提交;实现同一事项在本市各行政区域内无差别受理、同标准办理。

政务服务事项的法定依据、申请要件、办理程序依法变更的,政务服务部门应当及时更新办事指南和示范文本,并向社会集中公布,同时报送本级政务服务管理机构。

第十八条 各级政务服务大厅和便民服务中心应当设立“一窗式”综合服务窗口,全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗式”受理模式,提供一站式服务。除国家另有规定或特殊原因外,原则上不得按部门、按事项设置专业窗口。不宜纳入“一窗式”综合窗口的事项,应集中设置窗口服务区提供服务。

根据政务服务部门即办件业务特点及办理需要,在政务服务大厅合理设置即办专窗,由政务服务部门工作人员在即办专区负责受理申请人的申请并即时办结。

“一窗”综合受理人员由政务服务大厅（中心）指定，可通过政府购买服务方式，事业编制扩充、合同制聘用等方式予以解决，应当进行上岗前培训和定期业务技能培训。

第十九条 各级政务服务大厅和便民服务中心实行首席服务员制，政务服务部门应当选派在编在岗、熟悉业务、经验丰富的科级以上人员担任首席服务员，对其充分授权，审批所有进驻事项，并保持相对稳定。

首席服务员在政务服务部门授权范围内行使各项权力，负责督办本部门政务服务事项，组织、协调涉及本部门政务服务事项的联合办理，代表本部门管理派驻人员等工作。

第二十条 通过政务服务大厅（中心）提出申请的，申请材料齐全符合法定形式，并属于政务服务部门职权范围的应当当场受理，并向申请人出具《受理通知书》。当场予以办结的，可以不出具《受理通知书》。

对通过政务服务平台提出网办申请的事项，申请人均需通过政务服务平台提出预审申请，政务服务部门在1个工作日内通过政务服务平台对材料进行预审后，将预审结果告知申请人。

对确需提交纸质申请材料的事项，申请人在规定的时间内携带纸质材料和相关证件到现场提交办理。

第二十一条 申请材料不符合法定形式的，受理人员应当一次性告知申请人需要容错补正的全部材料和规定时限，并出具书面凭证或者电子凭证。未履行告知义务的，自收到申请材料之日

起即为受理。

申请人逾期未补正的，视为撤回申请。

申请事项不属于部门职权范围或者不符合法律法规、国家政策规定的，应当向申请人出具《不予受理通知书》，说明不予受理的理由。

第二十二条 申请材料可通过调取电子证照库或者数据交换等形式提供的，政务服务部门应当在办事指南和政务服务平台的申请材料清单中进行标注，各级政务服务大厅（中心）受理窗口不再向申请人收取该申请材料。

第二十三条 政务服务事项实行首问负责制和一次性告知制。申请人办理相关业务时，首先接待的人员应当负责为申请人提供指引、介绍或者答疑服务。窗口人员应当一次性告知申请人所申办事项的依据、时限、程序、要件等基本信息。

第二十四条 所有纳入政务服务大厅（中心）集中办理的事项，除需要进行听证论证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、评估、鉴定、专家评审、现场踏勘、核查等无法在政务服务大厅（中心）办理的环节外，其它环节一律在大厅（中心）办理，不得再到各级政务服务部门履行审核签批程序。

需要进行现场踏勘、现场核查、技术审查、听证论证的，政务服务部门应当迅速响应，按时办结。

第二十五条 对在一定时间内需由两个以上同级部门分别实施的具有关联性的政务服务事项，应当按照“一口受理、同步审

查、限时办结”的原则实行并行审批，牵头办理部门由政务服务管理机构组织协调确定，经协调未达成一致意见的由政务服务管理机构指定一个部门牵头组织办理。

第二十六条 政务服务实行限时办结制度。依法仅对申请材料的形式要件进行审核的，应当在审核合格后当场作出办理决定。依法需要对申请材料的实质内容进行审核的，应当在承诺期限内完成审核。政务服务部门承诺的期限应当少于法定期限，其承诺期限为办理政务服务事项的最终期限。政务服务部门超时办结的，在办件结果公示中说明超时原因。

需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、评估、鉴定和专家评审等程序且未计入审批时限的，或审批过程中，由于某一环节需要申请人整改或由申请人去完成的工作环节，因申请人没有在规定时间内完成，所造成办理时间拖延的，政务服务部门可申请容缓（延期、挂起）办理。

第二十七条 已进驻政务服务大厅（中心）的事项，办理结果（含各种证照件）均通过各级政务服务大厅（中心）出件窗口发放，发放方式分为窗口领取、自助领取和邮寄送达等送达方式。各级人民政府政务服务管理机构可依据《邮政法》与第三方物流合作，实现非涉密申请材料和办理结果的传递交接和实时查询，为企业群众提供便捷服务。

第二十八条 除法律、法规另有规定外，政务服务部门提供政务服务不得收取任何费用。

按照法律、法规规定收取费用的，应当公布事项名称、收费标准和收费依据，并提供便民的缴费方式，使用有效的票据。

第二十九条 政务服务部门应当依托政务服务平台，统一线上线下载服务标准。

政务服务部门无正当理由不得限定申请方式。申请人选择线上申请的，合法有效且能够识别身份的电子申请材料与纸质申请材料具有同等法律效力，且不得要求申请人到现场办理；除法律法规明确要求提供纸质材料外，政务服务部门不得要求申请人再提供纸质材料。申请人选择线下申请的，只需按照办事指南提供一套申请材料，不得要求申请人补填线上流程。

第四章 政务数据及电子化管理

第三十条 符合《中华人民共和国电子签名法》规定的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力，政务服务部门应当采纳和认可。

政务服务部门应当使用全市统一的电子印章系统制发的电子印章，加盖电子印章的电子材料合法有效，与纸质材料具有同等法律效力。

市政务服务局统筹全市电子印章规范管理，各级政务大厅、网点要设立专人对电子印章按照实物印章进行管理，建立内部管理制度，明确电子印章的保管人和使用流程。

第三十一条 政务服务部门应当使用全市统一的电子证照系统发放电子证照，电子证照与纸质证照具有同等法律效力，可以作为法定办事依据和归档材料。

政务服务部门应根据“合法、必要、适度”的原则，采集电子证照信息，按照统一标准规范要求制发电子证照，业务办理中产生的实体证照信息与电子证照实行同步更新，并同步归集到电子证照库，确保归集入库的数据与本单位业务系统数据的一致性。

统一电子证照库服务于本市政务服务“一网通办”，围绕办事申请、受理、出证等环节，对行政机关制发的各类证照，进行电子化应用，实现证照共享，替代纸质材料提交。

电子证照签发机构在办理政务服务事项时，应当将电子证照生成作为业务流程的必要环节，优先采用在线生成的方式，业务办结时生成电子证照进行存档。如确有纸质存档需求的，在业务办结时同步生成纸质证照或者实体证照。

对涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的电子证照，电子证照签发机构应当按照相关法律、法规明确使用要求。

第三十二条 政务服务部门应当妥善保管履职过程中产生的电子文件。

除法律、行政法规另有规定外，政务服务部门可以单独采用电子归档形式，真实、完整、安全、可用的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

第三十三条 政务数据资源以共享为原则、不共享为例外。

政务服务部门可以通过政务服务平台实现政务数据互通共享、校验核对的，不得要求申请人另行提供其他部门已作出的审批结果材料。

第五章 创新政务服务模式

第三十四条 政务服务部门确定本部门可容缺受理事项（不含即办事项）并对外公布，同时注明可容缺要件。对符合信用条件的申请人，申请办理可容缺事项业务时，具备申请该项业务的主要材料，但是非主审要件暂有欠缺，经申请人自愿申请，并且书面承诺（以个人名义申请的，承诺书须本人签名；以法人或其他组织名义申请的，承诺书应当由法定代表人（负责人）或由受托人签名并加盖公章；委托办理容缺办理业务的，受托人还应当提交委托书）在规定时限内补齐补正相关非主审要件，综合受理窗口或政务服务部门先予容缺受理。

收件窗口在处理政务服务容缺办理业务前应当先查询申请人信用状况，对列入齐齐哈尔市守信激励红名单的、在信用平台中连续3年无不良信用记录的、可提供容缺办理服务。并将信用查询情况、申请人申请材料、政务服务部门审查意见等材料一并归档。不符合上述条件的，收件窗口和政务服务部门不予提供容缺办理服务。

第三十五条 容缺受理的申请材料补齐补正承诺时间应当比政务服务部门对申办事项的承诺办理时间少 2 个工作日内,而且最长承诺时间不超过 20 个工作日。

申请人应当在承诺时间内到收件窗口补齐补正申请材料。申请人可以通过邮政寄递或经收件窗口认可的其他方式补齐补正材料,补齐补正时间以材料送达窗口的时间为准。

第三十六条 对符合容缺受理条件的,在系统确认容缺受理,按规定先开展审核工作,在收到系统推送的补齐补正材料后方可正式作出审批决定。纸质材料按照业务规则流转。

申请人未在承诺时间内补齐补正材料,或在承诺时间内提交材料但仍不符合补齐补正收件要求的,承诺时间到期后该笔业务自动退件办结,系统以短信等方式通知申请人退件。该退件办结不影响政务服务部门绩效考核。申请人可以在业务办结之日起 20 个工作日内取回已提交的材料,逾期未取的,由政务服务部门将材料移交政务服务中心统一保管。

第三十七条 除直接涉及国家安全、公共安全、金融安全、社会稳定、安全生产、生态环境保护以及直接关系到人身健康、生命财产安全的事项外,通过事中事后监管能够纠正并且不会产生严重后果的行政许可事项,可实行告知承诺审批模式。政务服务部门应当编制本部门承诺制事项清单并对外公布。

申请人选择按承诺制办理时,书面承诺符合许可条件并提交有关材料后,政务服务部门即可作出许可决定。强化事中事后监

管，按照申请人的承诺进行全面核查。

收件窗口在处理政务服务承诺制办理业务前应当先查询申请人信用状况，对列入齐齐哈尔市守信激励红名单的、在信用平台中连续3年无不良信用记录的、可提供承诺制服务。并将信用查询情况、申请人申请材料、政务服务部门审查意见等材料一并归档。不符合上述条件的，收件窗口和政务服务部门不予提供承诺制办理服务。

第三十八条 政务服务管理机构和政务服务部门应当建立政务服务诚信档案，将申请人办理政务服务业务中的守信和失信行为记入诚信档案。

诚信档案作为政务服务信用数据源，依法依规提供给有关单位，作为联合激励和联合惩戒的依据。

第三十九条 推行“全程帮办代办”制度，各级政务服务大厅（中心）成立专业的“帮办代办”队伍，公布“帮办代办”政务服务事项清单。清单内的事项，根据申请人需求，与申请人签订委托协议，为申请人提供帮办代办、陪同协调、政策咨询及指导等服务。

帮办代办服务采取无偿自愿原则，除按照法律、法规明确规定必须由申办人缴纳的费用外，不收取任何费用。

第四十条 开展主题化服务，以用户需求为导向，从生命周期、高频事项、民生热点等方面综合考虑，对单个政务服务事项的办事情形、申请材料、办理时限、业务数据、证照证件等进行

全方位深度梳理，按照办结时限最短原则，对主题事项的办理流程进行优化，按照“一张表单”填报、“一套材料”提交、“一个窗口”受理、“一个流程”办理、“一口同步”出证、实施“一键评价”，做到“一件事一次办好”。

第四十一条 政务服务部门要建立主动服务机制，将政务服务方面的法律、法规、规章、政策，各类清单，通知公告等及时通过政府网站、政务服务平台、移动终端、实体大厅等多种渠道及时发布或转发。

政务服务部门要将利企惠民政策梳理汇总，按行业分类制作“政策库”并进行动态调整，为市场主体送信息、送政策，主动开展政企互动服务。

第六章 政务服务监督考核

第四十二条 政务服务管理机构应当对政务服务事项实行全程跟踪和预警、督办，各级政务服务大厅和便民服务中心全面实行电子监察，并会同本级纪委监委机关，依托行政审批数据信息，对政务服务规范办理、工作效能、党风廉政问题实施监督。

对工作中推诿扯皮、部门利益至上、体外循环、“前店后厂”等现象及滥用审批权、私设审批“门槛”、私开“暗门”等损害营商环境行为，一旦发现立即移交有权机关查处。

第四十三条 建立监督举报投诉机制。依托政府网站、政务

服务平台、政务服务热线、政务服务大厅设置投诉受理窗口等，受理企业和群众对未实现政务服务“一网通办”、办事不便利等突出问题的举报投诉，并及时开展核查处理。

第四十四条 政务服务工作应当依法向社会公开，接受公众监督，建立政务服务“好差评”评价制度。各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等）、各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等）全部开展“好差评”，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。

现场服务“一次一评”。政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，方便办事企业和群众自主评价。偏远地区和基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在一定期限内补充评价。

网上服务“一事一评”。在政务服务平台设置评价功能模块或环节，方便企业和群众即时评价。针对服务事项服务指引清晰度、办事程序便利度、材料手续精简度等，由办事企业和群众自愿填写。

社会各界“综合点评”。通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。

政府部门“监督查评”。开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众

切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。

政务服务管理机构可以委托第三方机构，对本行政区域政务服务工作开展调查评估。

第四十五条 政务服务部门应当建立健全政务服务内部监督制约机制，接受政务服务管理机构的监督。

政务服务部门应当积极配合监察机关和政务服务管理机构处理申请人的投诉举报。

第四十六条 政务服务管理机构对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作进行考核，并将考核结果纳入政府年度考核。

考核范围包括政务服务能力、政务服务效率、政务服务质量等。

被考核单位应积极配合做好考核评价工作，弄虚作假、虚报瞒报、篡改相关材料的，相关考核事项不得分，对相关责任人员依法依规予以处理。

第四十七条 政务服务部门在办理政务服务事项过程中有违规收费、滥用职权、索贿、受贿以及其他损害申请人合法权益行为的，由主管机关责令改正；造成不良影响或者重大损失的，依法依规追究其责任；构成犯罪的，移送司法机关依法追究其刑事责任。

第七章 政务服务保障

第四十八条 各级人民政府应当将政务服务管理机构及政务服务大厅（中心）工作经费列入本级财政预算，并在办公场所、人员配备、设施设备、平台运维等方面予以重点保障。

第四十九条 政务服务部门派驻政务服务大厅（中心）工作人员受政务服务大厅（中心）和政务服务部门双重领导。

政务服务大厅（中心）负责派驻人员日常管理、绩效考核及年终考评，定期将派驻人员考核结果反馈各政务服务部门。政务服务大厅（中心）反馈的派驻人员考核结果作为晋职晋级、评先评优的重要依据。

第五十条 政务服务部门负责派驻人员业务培训。

政务服务大厅（中心）应当建立自培和共培的运行机制，采取固定培训、弹性培训、需求培训和要求培训等多种方式，定期对窗口工作人员进行培训，并将参加培训情况作为绩效考核的一项重要内容。

第五十一条 统一工作人员着装，有法定制服的穿着法定制服，没有法定制服的应按照政务服务大厅的工作服样式统一着装。佩戴工作牌上岗，并提供规范服务、文明服务、热情服务。

第八章 附则

第五十二条 中央及省直属机构的政务服务事项进入所在地政务服务大厅和便民服务中心集中受理、办理的，参照本办法执行。

第五十三条 本办法自公布之日起施行。

齐齐哈尔市政务服务“好差评” 实施细则（暂行）

第一章 总则

第一条【目的依据】 为全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求,进一步提升政府工作效能,优化营商环境,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》(国办发〔2019〕51号)和《黑龙江省人民政府办公厅关于进一步开展政务服务“好差评”工作提高政务服务水平的实施意见》(黑政办发〔2020〕21号),结合我市实际,制定本细则。

第二条【适用对象范围】 各级政务服务机构(含大厅、中心、站、窗口等,下同)、各类政务服务平台(含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等,下同)和人员,投资项目专班及首席服务员均作为“好差评”评价对象。

实行垂直管理的部门进驻地方政务服务大厅办理业务的,要通过所在地“好差评”系统接受评价。

除法律、法规另有规定外,所有依申请办理的行政权力事项和公共服务事项全部开展“好差评”。

推动非依申请办理的行政权力事项和公共服务事项纳入“好差评”评价范围。

第三条【责任分工】 市县级人民政府负责指导、监督本地区政务服务机构、平台依法依规履行职责。

各级政务服务管理部门认真履行职责,加强统筹规划和组织实施工作。负责差评工单的转派、督办和处理结果的审核、反馈,并将“好差评”结果纳入绩效考核,每月通报“好差评”评价结果。

市政务服务管理部门负责制定全市统一的“好差评”评价体系,建设管理全市“好差评”评价系统,实时向省“好差评”系统提交推送评价数据。

各级政务服务机构、平台具体受理、办理政务服务事项,加强内部管理,明确经办人员职责,接受企业和群众监督评价,及时整改问题。

第二章 评价指标

第四条【评价指标及分类】 围绕政务服务机构、政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面进行评价,评价指标分为服务事项评价和服务人员评价。

现场服务需对服务机构、服务事项和服务人员进行评价,线上服务只需对服务事项进行评价。

第五条【评价等级和分值】 评价分为“非常满意”“满意”“基本满意”(统称为“好评”),“不满意”“非常不满意”

（统称为“差评”）五个等级，对应的分值分别为 10 分、8 分、6 分、3 分、0 分。对应的评价指标见附件。

第六条【评价指标的选择】服务对象做出“差评”时，须选择对应的指标，文字输入不满意原因方可提交评价结果。服务对象做出“好评”时，可不选择指标直接提交评价结果。

第三章 评价渠道

第七条【线上评价】线上评价渠道包括一体化在线政务服务平台、鹤城在线 APP 移动政务服务平台、微信公众号、微信小程序。

一体化在线政务服务平台开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，服务对象在一体化在线政务服务平台办理事项后，根据提示进行评价。

鹤城在线 APP 移动端政务服务平台、微信公众号、微信小程序开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，服务对象通过线上平台办理事项后，根据提示进行评价。

第八条【线下评价】各级政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，服务对象在窗口办理事项结束后，窗口工作人员主动提示服务对象进行评价。

在各级政务服务机构出入口醒目位置设置服务机构评价二维码，引导服务对象对服务机构进行评价。

以评价器为评价渠道的政务服务机构在窗口显著位置放置评价器，评价器在事项办结后自动进入评价界面，显示评价选项和服务对象所办事项的名称、业务流水号、窗口工作人员姓名及工号等信息，服务对象点击评价器即可进行评价。

政务服务大厅暂不具备使用评价器进行评价的，可采用二维码评价方式，每个服务窗口显著位置张贴统一下发的二维码，服务对象扫描二维码即可进行评价。

偏远地区和基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在一定期限内补充评价。

自助服务终端开通评价提醒功能，事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称、业务流水号及评价指标等内容，并提示服务对象进行评价。

第九条【热线电话评价】 齐齐哈尔市 12345 政府服务热线开通“好差评”评价功能，热线电话完成咨询的，通过语音提示，引导评价人对服务质量进行“好差评”评价。

各级政务服务机构、政务服务平台和热线电话与“好差评”系统对接，及时推送评价结果等相关数据。

第十条【综合点评】 通过意见箱、热线电话、微信、短信、电子邮箱等多种渠道和方式，接受社会各界的综合性评价。

第十一条【监督查评】 开展政务服务调查，对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利

益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。根据工作实际，可委托第三方独立开展政务服务评估。对政务服务机构服务水平和工作作风等开展暗访评价。

第四章 评价规则

第十二条【评价次数】 现场服务“一次一评”，服务对象每接受一次政务服务，可进行一次评价。

网上服务“一事一评”，服务对象仅在事项办结后进行一次评价。

第十三条【评价界面】 按照国家、省的标准和要求设置统一的线上线下“好差评”评价界面。线上评价界面可增加“对政务服务的意见和建议”填写栏目供服务对象填写。自助终端机评价界面应增设终端机编号信息。出现“差评”时，各评价界面提供差评内容选项，其中“其他”选项提供文字输入功能，供服务对象写明差评理由。

第十四条【批量业务】 在窗口单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”。在办理批量业务后，服务对象通过评价器或者二维码进行一次评价，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

第十五条【短信提醒】 对已办结服务事项，服务对象24小时内未做出评价的，“好差评”系统发送短信至服务对象，服务

对象可通过提示短信所附链接进入“好差评”系统评价界面进行评价。

第十六条【评价时限】 服务对象可在事项办结后 5 个工作日内进行评价，逾期未评价的，不再保留评价入口，该笔业务默认为“基本满意”，并根据国家、省的规则进行动态调整。

第十七条【即办件评价】 立等可取即办类事项“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项；非立等可取即办类事项在受理时评价窗口人员，出件时对窗口人员和政务服务机构同时评价，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第十八条【承诺件评价】 承诺件在受理时评价窗口人员，出件时评价窗口人员和政务服务机构，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第十九条【联办件评价】 涉及多部门联合审批服务的办件，受理时评价窗口人员；出件时评价窗口人员和所涉及的政务服务机构，“好评”结果同时作为窗口人员和政务服务机构的评价结果，“差评”时提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项，并列岀涉及“差评”关联的政务服务机构。

第二十条【网办件评价】 全流程网办件只对提供服务事项的政务服务机构评价；窗口受理、邮寄送达的办件在受理时评价窗口人员、出件时评价提供服务事项的政务服务机构。网上受理、窗口出件的办件在出件时评价窗口人员和所提供服务事项的政务服务机构。“好评”结果同时用于窗口人员和政务服务机构，“差评”结果需提供窗口人员和政务服务机构“差评”内容选项。

第二十一条【查询咨询类评价】 查询咨询类业务在线上办结的，无需进行评价；查询咨询类业务在实体政务大厅办结的，需评价窗口人员的服务。

第二十二条【整体评价】 各级政务服务机构、各类政务服务平台提供的政务服务应用均纳入“好差评”范围，并提供政务服务应用整体评价功能，方便服务对象进行等级评定或文字评价。

第五章 统计排名

第二十三条【计分方式】 “好差评”统计内容包括服务事项得分、政务大厅覆盖率、参评率和整改率。

服务事项得分指政务服务机构已办理的所有服务事项的评价得分平均值。

政务大厅覆盖率指已开通“好差评”功能的政务大厅数量占全部政务大厅数量的比例。

参评率指已获得评价的政务服务办件数占应评价办件数的比例。

整改率指政务服务机构已整改的服务事项“差评”数占其应整改“差评”数的比例。

第二十四条【好差评榜单】 市政务服务管理部门对市级政务服务大厅、市级政务服务部门和县（市）区的政务服务“好差评”情况进行统计并公布。各县（市）区政务服务管理部门对县（市）区级政务服务大厅、县（市）区级政务服务机构、镇（街）和村（社区）的政务服务“好差评”情况进行统计并公布。

第六章 结果运用

第二十五条【差评工单转办】 服务对象做出“不满意”或“非常不满意”评价后，“好差评”系统自动生成“差评”工单。

“差评”工单由本级政务服务大厅转至相关政务服务机构承办，相关政务服务机构将反馈及整改结果及时报送本级政务服务大厅，本级政务服务大厅负责核实“差评”整改情况。恶意差评结果不予采纳。

第二十六条【整改反馈】 政务服务机构收到差评工单安排专人回访核实。情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；情况复杂、一时难以解决的，在 10 个工作日内完成核实整改，并将核实整改情况通过“好差评”系统平台向差评投诉人进行反馈。对差评回访整改情况做好记录，实名差评回访整改率达到 100%。

对诉求不合理、缺乏法定依据或现行政策不予支持，向差评投诉人做好解释说明。差评投诉人可通过“好差评”系统平台，对相关责任部门的整改反馈情况按照“满意”“基本满意”“不满意”进行满意度评价。

第二十七条【数据应用】 对评价数据进行跟踪分析和综合挖掘，发现政务服务的堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，推进服务供给精细化。

第二十八条【信息公开】 坚持“以公开为常态，不公开为例外”，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果、整改情况及综合排名情况均通过政务服务大厅显示屏、政府门户网站、政务服务网和新闻媒体向社会公开，造成不良影响的，在一定范围内进行通报，必要时通过媒体曝光。

第七章 绩效考核

第二十九条【通报】 市政务服务管理部门对市级政务服务大厅、市级政务服务机构和县（市）区的政务服务“好差评”结果按月进行通报。县（市）区政务服务管理部门对县（市）区级政务服务大厅、县（市）区级政务服务机构、镇（街）、村（社区）政务服务“好差评”结果按月进行通报。

第三十条【考核】 政务服务“好差评”结果纳入市、县（市）区政务服务机构年度绩效考核，考核指标及权重由市政务服务管理部门确定。

第八章 附则

第三十一条【解释权】 本细则由市政务服务局负责解释。

第三十二条【实施日期】 本细则自印发之日起施行。

附件：评价指标

附件

评价指标

评价等级	星级	测评内容
非常满意	5 星	服务热情效率高
	5 星	无需材料直接办理
	5 星	可以就近办理
	5 星	可以使用手机办理
	5 星	可以全程网上办理
	5 星	不用提交证明
	5 星	可以先受理后补材料
	5 星	一窗受理一次办结
满意	4 星	服务态度较好
	4 星	可以使用自助机办理
	4 星	跑大厅一次办完
	4 星	可以在线预约办理
	4 星	用告知承诺减免申报材料
	4 星	一张清单告知全部申报材料
	4 星	在线提交材料窗口核验
	4 星	填写一张表单就可完成申报
基本满意	3 星	服务态度一般
	3 星	跑动次数与承诺的一致
	3 星	可以快递送达
	3 星	按办事指南要求的材料即可办理
	3 星	办事指南指引准确
	3 星	在承诺的时间内办结
	3 星	提供申报材料样本
	3 星	一次性告知需要补正的材料

不 满 意	2 星	服务态度生硬
	2 星	窗口人员业务不熟练
	2 星	在线预约办理后到实体大厅重复取号排队
	2 星	承诺网办但无法在线办理
	2 星	同样内容的证明材料被要求多次提交
	2 星	未在承诺时间内办结
	2 星	没有提供材料清单
	2 星	没有提供材料样本
非 常 不 满 意	1 星	服务态度差效率低
	1 星	跑动次数与承诺的不一致
	1 星	多头跑窗口和部门
	1 星	办事指南提供样本有错
	1 星	承诺在线收取申报材料实际无法收取
	1 星	无理由超过法定办理时间
	1 星	在办事指南之外增加新的审批条件
	1 星	需提供办事指南之外的申报材料

抄送：市委办公室、市委宣传部、市委统战部，市残联。

市人大办公室，市政协办公室，市中级人民法院，市检察院。

齐齐哈尔市人民政府办公室

2020年9月30日印发
