# 顺河回族区行政服务中心文件

汴顺行〔2020〕7号

**顺河回族区行政服务中心**

**“好差评”考核办法**

顺河回族区行政服务中心为深化“放管服”改革，优化营商环境，健全服务绩效由企业和群众来评判的政务服务评价机制，大力提升全区政务服务效能，切实增强企业和群众获得感，结合我区实际，制定的办法。

1. 本办法适用于本区行政服务窗口“好差评”考核工作。
2. 本办法所称政务服务“好差评”考核，是指考核主体对考核对象的“好差评”状况进行考核的活动。
3. 政务服务“好差评”考核结果纳入个人绩效考核。

第四条 “好差评”评价等级分“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。评价人做出“非常满意”“满意”或“基本满意”评价时，可不选择评价标签直接提交评价结果。评价人做出“不满意”或“非常不满意”评价时，应当选择对应的评价标签或输入不满意原因。

　　第五条  区行政服务中心窗口工作人员负责引导企业和群众对所接受的政务服务实行“一事一评”，鼓励企业和群众实名评价政务服务，提高参评率。中心办公室负责对本中心“差评”工单要及时进行回访、整改和反馈。

　　第六条  窗口工作人员每次办理事项后，要主动提示群众和企业进行评价。

　　第七条　政务服务“好差评”考核采取企业和群众评议为主、考核主体与被考核对象自查相结合的方式进行。

　　第八条  政务服务“好差评”考核按年度实施，原则上每年11月份组织一次。
    第九条　政务服务“好差评”考核按百分制计分，其中，获得80%以上没有出现“差评”的，评价数量占办件总量百分比达95%及以上的，得满分；每获得一个“差评”工单，扣该项工作30%分数，直至扣完为止；如出现“差评”工单，没有及时整改到位的，该项工作不得分。获得评价数量占办件总量百分比70%以下的，该项工作不得分。

第十条  区政数局通过系统定期对评价情况进行核查并通报，对连续两个月排名末位的窗口扣20%的分数，连续三个月排名末位的窗口扣40%的分数。

　　第十一条  对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理。

　　第二十条  本细则由区行政服务中心解释。

　　第二十一条  本细则自2020年4月1日起实施，试行一年。

顺河回族区行政服务中心

2020年3月30日