自然资源部政务服务“好差评”实施办法

1. 总则

第一条 为全面及时准确了解企业、群众和地方自然资源主管部门等服务对象对部政务服务的感受和诉求，自觉接受监督，有针对性地改进服务，提升工作效能，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）有关要求，制订本办法。

第二条 本办法所称“好差评”，是指企业、群众和地方自然资源主管部门等服务对象对部政务服务工作进行的评价活动。

第三条 本办法对“好差评”评价内容及标准、评价渠道、评价数据管理、差评回访整改等工作进行规范，部机关各司局、相关单位和政务大厅遵照执行。

第四条 办公厅负责统筹政务服务“好差评”工作的组织实施、协调推进和督促检查。

第五条 切实保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或干扰服务对象的评价行为。

第二章 评价范围、内容及标准

第六条 “好差评”的适用范围包括部本级依申请类政务服务事项。

第七条 围绕服务规范性，对办事场所、办事窗口进行“好差评”。

要求部本级依申请类政务服务事项集中纳入部一体化政务服务平台、移动服务端和政务大厅“一站式”办理。

要求政务大厅便民设施齐全，服务标识醒目，环境整洁、舒适、有序。

要求工作人员在岗期间统一着装、文明服务、业务熟练、首问负责。

第八条 围绕服务便捷性，对网办深度、移动办理、跑动次数进行“好差评”。

要求部一体化政务服务平台和移动服务端页面功能齐全、操作简便、醒目设置办事指南、申报入口、结果公开等栏目。

要求提供格式文本表单下载服务、示范文本和常见错误示例。

要求推行“一网通办”，健全网上预约、远程申报、在线办理、网上咨询、网上查询、网上公开等服务，确保操作便捷、沟通顺畅。

第九条 围绕服务准确性，对服务引导、申报材料、办理时间进行“好差评”。

要求通过政务大厅、部一体化政务服务平台和移动服务端公开并实时更新完善服务指南。内容包括审批依据、申请条件、申请材料、办理流程、办理时限、需要提交的材料清单，要求信息要素齐全、内容详实、准确清晰，不同渠道公开的同一事项服务指南内容要保持一致。

要求在法定时限内办结，推行当场办结、一次办结。

第十条 针对第七条至第九条逐条设置五个评价等次：“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”。

第十一条 服务对象接受服务后7个自然日未作出评价的，评价结果默认为“基本满意”。

第三章 评价渠道

第十二条 政务大厅、部一体化政务服务平台、移动服务端线上线下全面开展“好差评”。

第十三条 在部一体化政务服务平台、移动服务端设置嵌入评价系统，供服务对象在申报、咨询、办结后进行评价。

第十四条 在政务大厅窗口设置评价器或评价二维码，供服务对象进行评价。

第十五条 在政务大厅4000996938咨询电话中设置评价功能，供服务对象在咨询后进行评价。

第十六条 在政务大厅设置意见箱，必要时向地方自然资源主管部门、企业函询征求意见建议，进行综合点评。

第四章 评价数据管理

第十七条 由办公厅负责评价数据的管理，规范评价数据查询，保障评价数据安全。评价数据应包括评价人信息、评价时间、来源渠道、评价事项、评价结果、差评回访整改情况等。

第十八条 部一体化政务服务平台、移动服务端的“好差评”系统，按照国家统一标准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。

第十九条 除依法不得公开的信息外，“好差评”结果及整改情况要通过部门户网站、部一体化政务服务平台等渠道向社会公开。

第五章 差评回访整改

第二十条 按照“谁办理、谁负责”的原则，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制，由办公厅负责组织推进实施。

第二十一条 政务大厅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。

自做出评价之日起，政务大厅在5个工作日内填写《政务服务“差评”处理单》（以下简称“处理单”）报办公厅，由办公厅明确责任单位办理。

第二十二条 对于事实清楚的问题，立行立改；对于情况复杂，难以一时解决的，建立台账，提出整改期限，限期整改；对于缺乏法定依据的，向评价人解释说明。

第二十三条 各责任司、局（单位）自收到处理单10个工作日内将说明或整改情况反馈办公厅。

各责任司、局（单位）认为评价结果为误评或恶意差评的，在收到处理单10个工作日内向办公厅提出申诉意见。经核实确为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。

第二十四条 办公厅负责组织对数据进行分析，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判服务对象的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，对反映突出的问题，限期依法依规整改解决。

第二十五条 对在政务服务过程中反复被差评或整改落实不力的司、局（单位）及相关责任人进行通报批评。

第六章 附则

第二十六条 本办法自印发之日起施行。

附件

编号：

政务服务“差评”处理单

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10个工作日内将意见反

馈办公厅。

联系人及电话：

 办公厅

 年 月 日