附件1

政务服务“一次一评，一事一评”

|  |  |
| --- | --- |
| **评价维度** | **差评选项** |
| 1.服务态度（勾选） | （1） 不一次性告知；（2） 工作人员推诿扯皮；（3） 工作人员服务态度生硬 |
| 2.服务质量（勾选） | （1） 不能跑一个大厅办完；（2） 服务指南看不懂、有错误、无样本、少清单；（3） 申请材料繁琐，同样材料多次提交；（4） 办事环节繁多、程序复杂；（5） 多头跑窗口和部门，跑动次数与承诺的不一致；（6） 承诺网办但无法在线办理；（7） 服务收费不透明不合理；（8） 在办事指南之外增加新的审批条件 |
| 3.服务效率（勾选） | （1） 咨询不方便、回复不及时；（2） 网上申请不便捷；（3） 排队等候时冋长、重复取号排队；（4） 工作人员业务不熟练；（5） 未在承诺时限内办结 |
| 4.服务环境（勾选） | （1） 服务导询不到位；（2） 服务标识不清晰；（3） 窗口分区不合理；（4） 服务网络（系统）不稳定；（5） 服务设施设备不便民 |
| 5.其他（填选） | （为服务对象自主填写项） |

差评评价内容

附件2

现场投诉办件处理流程图

评价人现场投诉

行政审批局登记、受理

根据评价内容确定责任部门（科/股室）或进驻部门

现场直查或转办

责任部门（科/股室）或进驻部门将调查处理情况反馈至行政审批局

投诉处理情况报行政审批局分管“好差评”工作领导

和责任部门（科/股室）或进驻部门领导审核

 回访投诉人处理结果

行政审批局（投诉中心）进行备案

附件3

系统推送差评办件处理流程图

1.发现系统差评办件

2.当日填写差评办件转办登记表

分别向“好差评”工作、责任部门（科/股室）或进驻部门分管领导报告

3.行政审批局回访核实，并当日转办责任部门（科/股室）或进驻部门

经回访核实属于需要整改的差评办件：责任部门负责人（部门首席代表）转办当日召开差评办件专题分析会，开展调查了解，落实责任人，进行整改。1个工作日内整改完毕，形成调查整改报告，报送分管领导审阅

（无法在期限内整改的，说明理由和整改期限）

行政审批局查看佐证材料，保存相关录音或视频素材，回访评价人，了解核实差评情况，做好记录

经回访核实属于误评和不实差评的办件：相关责任部门（科/股室）或进驻部门需于1个工作日内报送申诉撤销申请

责任责任部门（科/股室）将转办登记表以及调查整改报告反馈行政审批局

行政审批局当日形成差评申诉复核申请，报送分管领导审阅

行政审批局对整改落实情况进行核实，根据回访情况、佐证材料以及整改结果，1个工作日内形成详细调查整改报告报送分管领导审阅

行政审批局将经领导审阅后的申诉复核申请当日报柳州市行政审批局效能督查科。

（自收到差评办件信息的1个工作日内）

整改完毕后，再次回访评价人，确保回访人对整改结果表示满意

行政审批局将经领导审阅的调查整改报告报送柳州市行政审批局效能督查科

附件4

差评办件转办登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价人姓名 |  | 性别 |  | 评价时间 |  |
| 联系方式 |  | 办理编号 |  |
| 办理事项 |  | 转办时间 |  |
| 差评内容 | 差评类型：1.现场投诉差评件 2.“好差评”系统推送差评件 |
|  |
| 承办部门（科/股室） | 签收人： 签收时间： |
| 差评办件调查处理情况 | 调查人 |  | 调查对象 |  | 电话 |  |
| 采取措施： |
| 调查结果是否满意 |  |
| 责任部门（科/股室）分管领导意见 |  |

附件5

关于\*\*\*（办件编号）差评办件调查整改报告

\*\*\*年\*月\*日\*\*\*局（部门）出现了一件评价结果为“不满意”（或“非常不满意”）的办件。经过调查了解，现将调查情况报告如下：

1. 申请人基本情况

申请人：\*\*\*，性别，民族，\*\*\*市人，（身份证号码：\*\*\*\*\*\*\*），电话号码：\*\*\*\*\*\*。办理事项：\*\*\*\*\*\*\*，申办流水号：\*\*\*\*\*\*。评价内容：\*\*\*\*\*\*

二、服务人员接待情况

（一）\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

（二）\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

三、调查处理情况

（一）\*\*\*\*\*局（部门）在\*\*月\*\*日收到柳州市北部生态新区行政审批局关于出现“差评件”反馈和核查要求后，立即电话联系了\*\*\*\*。

（二）\*\*\*\*\*\*\*\*\*

（三）\*\*\*\*\*\*\*\*\*

四、整改措施

（一）\*\*\*\*\*\*\*\*\*

（二）\*\*\*\*\*\*\*\*\*

（三）\*\*\*\*\*\*\*\*\*

 公开方式：主动公开

 柳州市阳和工业新区管委办 2021年4月18日印发