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） 排队等候时间长、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：

差评办件登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价人  姓名 |  | 联系方式 |  | 接收时间 |  |
| 被评单位  （窗口单位） |  | | | 被评价人 |  |
| 办理编号 |  | 办理事项 |  | | |
| 差评类型 | 现场投诉差评半件□ “好差评”系统推送差评办件□ | | | | |
| 评价时间 |  | 评价结果 |  | | |
| 差评  内容 |  | | | | |
| 责任单位  （部门） | 签收人： 签收时间： | | | | |
| 差评办件  整改情况 | 整改措施： | | | | |
| 评价人对整改  结果是否满意 |  | | | |
| 责任单位（部门）领导意见 |  | | | | |

注：收到登记表后2个工作日内填写完成，经责任单位（部门）领导同意后报处理中心

附件3：

现场投诉办件处理流程图

评价人现场投诉。

处理中心填写登记表并受理。

处理中心根据评价内容确定被投诉责任单位（部门）。

处理中心现场直查或转办，并转交登记表。

被投诉责任单位（部门）于2个工作日内处理，调查核实后立即整改，完善登记表反馈处理中心。

处理中心根据登记表形成调查整改报告，经政管办领导和被投诉责任单位（部门）负责人同意后反馈评价人。

处理中心将差评办件处理材料登记备案，对于属实差评，视性质列入政管办月度通报，抄送责任单位（部门）、新区绩效办；造成恶劣影响的，一并抄送责任单位（部门）上级单位。

附件4：

系统推送差评办件处理流程图

处理中心发现或收到系统差评办件。

处理中心回访核实，确认被投诉责任单位（部门），填写登记表。

柳东新区政务中心差评投诉件由处理中心处理。

真实差评办件：处理中心在回访过程中记录原因、获取评价人真实诉求，结合大厅视频监控、大厅巡查记录查明被投诉核心问题，填写登记表。随后与被投诉责任单位（部门）领导沟通，并转交差评登记表。

误评和不实差评办件：立即通知被投诉责任单位（部门），该单位（部门）于1个工作日内将撤销差评申请材料报处理中心。

被投诉责任单位（部门）收到登记表后立即召开差评办件专题分析会，落实责任人，开展自纠自查工作，制定确保评价人满意的整改措施并落实，于2个工作日内完善登记表，经被投诉责任单位（部门）领导同意后报处理中心（若2个工作日内无法整改，说明理由和整改期限）。

处理中心当日形成差评申诉复核申请，报送政管办领导审阅。

处理中心督促整改，收到登记表当天通过回访将整改措施和情况告知评价人，并行成详细整改报告，报送政管办领导审阅。

处理中心将经领导审阅后的申诉复核申请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）。

处理中心将最终调查整改报告进行备案，并将调查整改报告报送至柳州市行政审批局效能督查科。

对于属实差评，视性质列入政管办月度通报，抄送责任单位（部门）、新区绩效办；造成恶劣影响的，一并抄送责任单位（部门）上级单位。

附件5：

关于\*\*\*(办件编号)差评办件调查整改报告

\*\*\*年\*月\*日\*\*\*单位（部门）出现了一件评价结果为“不满意”（“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. **评价人基本情况**

评价人：\*\*\*，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**

1、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

2、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**三、调查处理情况**

1、\*\*\*\*\*单位(部门）在\*\*月\*\*日收到综合办公室关于出现“差评办件”反馈和核查要求后，立即电话联系了\*\*\*\*。

2、 \*\*\*\*\*\*\*\*\*

3、\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**四、整改措施**

1、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

2、\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

3、\*\*\*\*\*\*\*\*\*