

交通运输部办公厅关于印发《交通运输政务服务“好差评” 工作管理办法（试行）》的通知

交办办〔2020〕61号 2020年11月27日

部属各单位、部内各司局：

经交通运输部同意，现将《交通运输政务服务“好差评”工作管理办法（试行）》印发给你们，请认真贯彻落实。

交通运输部办公厅

2020年11月27日

（此件公开发布）

交通运输政务服务“好差评”工作管理办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为进一步提升交通运输政务服务水平，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，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）要求，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称交通运输政务服务是指部机关司局、直属海事系统、长江航务管理局系统、珠江航务管理局等承办单位，依法实施的行政许可及其他依申请办理的行政权力类事项和公共服务类事项。

第三条 本办法所称“好差评”是指政务服务对象包括公民、法人和其他组织（以下统称评价人）对交通运输政务服务单位、政务服务平台以及工作人员等作出的评价。

第四条 “好差评”内容包括：政务服务单位的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度，政务服务平台便捷性、完善性，工作人员的服务态度、服务水平等。

第五条 “好差评”遵循自愿自主原则，承办单位应当尊重和保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或干扰评价人的评价行为，不得因评价人的评价内容影响其政务服务事项的办理。

第六条 各单位应当高度重视政务服务“好差评”工作，加强组织领导，压实工作责任，安排专人负责“好差评”工作。

第七条 部办公厅负责“好差评”工作的组织协调和督促检查，建立配套制度，健全工作机制。科技司负责部政务服务“好差评”系统建设和维护，指导协调线上线下政务服务渠道相关数据归集共享。承办单位负责“好差评”结果的处理和整改工作。

部建设跨省平台、地方负责办理的部省联动政务服务事项，部内牵头单位应当加强对相关“好差评”工作的指导，发挥跨区域业务协调作用，强化与地方政府相关部门的协同配合。

部海事局、长江航务管理局、珠江航务管理局负责组织实施本系统本单位“好差评”工作，建立健全工作机制，加强督促落实。

第二章 评价渠道与方式

第八条 评价人通过线上政务服务渠道办结一项服务即可通过“好差评”系统、相关业务系统、移动服务端等进行一次线上评价，通过线下政务服务渠道接受一次服务即可通过实体政务服务大厅窗口评价器、二维码、监督电话、意见箱等进行一次现场评价。同时，评价人可通过政府网站留言咨询、电子信箱等渠道，对部政务服务进行综合性评价。

第九条 评价等级分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五个等级。其中，非常满意、满意、基本满意为好评，不满意、

非常不满意为差评。差评应勾选或填写理由。政务服务事项全部办结后5个工作日内未作出评价的，评价结果默认为基本满意。

第十条 “好差评”实行实名制评价，相关单位应当严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

第三章 评价数据管理

第十一条 “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，报表自动生成，整改情况在线反馈。

第十二条 “好差评”评价数据包括：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。依托“好差评”系统加强评价数据管理，规范评价数据查询，保障评价数据安全。

第十三条 评价数量、好评率、热评事项和差评整改情况等信息应当通过“好差评”系统向社会公开。

第四章 评价结果应用

第十四条 评价数据按照“谁办理、谁负责”原则区分情况、分类处理。对好评数据，含有文字评价内容的由承办单位根据评价人相关合理建议优化政务服务。对差评数据，实行闭环管理，由承办单位进行回访核实、整改反馈。

第十五条 “好差评”系统对差评数据生成待办事项推送至承办单位，承办单位应在收到推送后2个工作日内进行回访核实。

（一）经回访确定属实的，列为有效差评，承办单位应当在 10 个工作日内完成整改并通过“好差评”系统反馈评价人。情况复杂的应当在 15 个工作日内完成整改并反馈。因客观原因 15 个工作日内仍未解决的，应当向评价人说明理由并进一步明确整改期限。差评处置完成后应向评价人反馈整改情况，并做好回访情况记录。

（二）经回访确定不属实、缺乏法定依据或者经审核属于其他无关评价的，列为无效差评，承办单位在 10 个工作日内填报有关处理情况。无效差评处理情况需进行复核，部内司局承办的无效差评处理情况由办公厅复核，复核未通过则转入差评整改阶段。

第十六条 办公厅应当加强对评价数据的综合分析，定期通报“好差评”工作情况。承办单位应当加强对评价数据的跟踪和挖掘，随机抽取评价人开展回访调查和政务服务评估，及时发现政务服务的堵点难点，依法依规整改解决服务对象反映集中的问题，并梳理总结有关工作情况。

第十七条 “好差评”工作情况纳入部年度考核。对评价满意度高的承办单位和工作人员，按照国家有关规定，评价结果作为表彰和奖励的重要依据。对反复被差评或整改落实不力的承办单位及相关责任人，应当加强教育，并视情进行通报批评。

第十八条 部省联动政务服务牵头单位应当加强有关事项评价数据应用，汇总省级交通运输主管部门工作情况，视情进行通报。

第五章 附则

第十九条 本办法由部办公厅负责解释。

第二十条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行。

抄送：各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委），中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。