

青海省政务服务监督管理局文件

青政务〔2022〕11号

青海省政务服务监督管理局 关于印发青海省受理政务服务差评投诉 规定的通知

各市（州）、县（市、区）政务服务监督管理局：

为了解企业和群众诉求，接受社会监督，畅通政务服务差评、投诉渠道，改进政务服务，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，根据《青海省政务服务“好差评”管理办法》（青政办〔2020〕25号）要求，我局制定《青海省受理政务服务差评投诉规定》，现印发给你们，请遵照执行。

青海省政务服务监督管理局

2022年4月29日



信息公开属性：主动公开

青海省政务服务监督管理局

2022年4月29日印发

青海省受理政务服务差评投诉规定

第一条 为了解企业和群众诉求，接受社会监督，畅通政务服务差评、投诉渠道，改进政务服务，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，根据《青海省政务服务“好差评”管理办法》（青政办〔2020〕25号）要求，制定本规定。

第二条 差评、投诉是指政务服务对象通过评价、投诉渠道对各类政务服务机构政务服务事项覆盖度、申报材料精简度、办事指南准确度、服务应用便民度、服务方式完备度及工作人员业务办理熟练度、服务态度等方面作出“不满意”“非常不满意”的评价或认为其合法权益被侵害提出的主张。

第三条 各类政务服务机构是指面向政务服务对象受理、办理政务服务事项的政务服务部门（含政务服务中心、便民服务中心、便民服务站等）。

第四条 评价渠道是指评价人对办理服务事项线上和线下进行的评价。线上评价渠道包括青海政务服务网、部门业务办理平台、“青松办”手机 APP、青海政务服务微信公众号、自助服务终端、评价二维码等；线下评价包括政务服务大厅、基层便民服务网点、自助服务终端等现场提供的各类政务服务窗口评价器、填写评价单等。

第五条 投诉渠道是指企业和群众通过向政务服务大厅、政务服务大厅公布的投诉监督电话、“12345”政务服务热线、政务服务网、移动应用等投诉方式。

第六条 企业和群众对政务服务差评、投诉实行实名制，以方便对差评、投诉意见进行核实确认或回访。各级政务服务监管部门、政务服务机构要严格保护差评、投诉人员信息，未经当事人同意，不得将差评、投诉人员信息提供给第三方。

第七条 各级政务服务监管部门承担核实、回访、反馈、监督等工作。收到差评、投诉后，及时启动差评、投诉处理复核程序，调查被差评、投诉的部门向企业和办事群众提供现场服务或网上服务的质量、效率、态度等存在问题。

第八条 经本级政务服务监管部门调查差评、投诉情况属实，按照“谁办理、谁负责”的原则，由被差评、投诉的业务主管单位负责落实整改。对情况简单、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂，一时难以解决的问题，于5个工作日内要向企业和群众反馈处理结果；因客观原因需要延期的，需向评价、投诉人说明理由和整改期限。实名差评、投诉整改到位回访率要达到100%。

第九条 对有争议的差评、投诉，根据差评、投诉内容，本着客观公正的原则进行复核，对误评或恶意差评、投诉的结果不予采纳。工作人员对差评、投诉有异议的，自收到差评、投诉2个工作日内向政务服务监管部门以书面申请差评、投诉复核。复

核应在5个工作日内完成调查工作并告知申请人调查结果。经核实差评、投诉为误评或恶意差评、投诉的，不予以采纳评价结果。保障被评价部门及其工作人员举证解释和申诉申辩的权益。

第十条 业务主管单位通过政务服务网、移动政务服务端等方式向评价人反馈整改结果，整改反馈数据应同步上报省一体化政务服务平台“好差评”系统，并向本级政务服务监管部门反馈。

第十一条 差评、投诉评价结果纳入绩效评价，评价结果与接受评价单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。对年度累计差评、投诉2次以上的窗口工作人员，经核实属实后，取消年度个人评优评先资格；对年度差评占比超过5%的窗口单位，扣除相应的目标考核分值；对差评、投诉问题整改不力、弄虚作假，甚至打击报复评价人、投诉人的，按照有关规定移送相关部门或纪律检查机关追责问责。

第十二条 各级政务服务监管部门应重点关注企业和群众差评、投诉意见较集中的事项，进行调查研究，找准问题根源，提出解决方案和整改措施，切实解决企业和群众诉求，不断提升政务服务水平。

第十三条 各级政务服务监管部门要将企业和群众差评、投诉处理结果实时向社会公开，广泛接受社会评价和监督。

第十四条 各级政务服务监管部门应专人负责差评、投诉工

作。做到来访有人接、来电有人听、网信有人办。对来电、来访、来信建立工作台账，做到数字清、情况明。将差评、投诉办理情况报省政务服务监督管理局进行汇总、分析统计。省政务服务监督管理局进行抽查回访核实和整改情况检查。

第十五条 本规定由省政务服务监督管理局负责解释。

第十六条 本规定自 2022 年 5 月 1 日实施。《青海省受理政务服务大厅投诉举报监督管理制度》（青政务〔2019〕51 号）自本规定实施之日起同时废止。

青海省政务服务差评投诉核实整改情况统计表

填报地区(单位盖章)

填表日期： 年 月 日

序号	差评投诉时间	差评投诉人及联系方式	差评投诉内容	被差评投诉单位及工作人员联系方式	整改处理结果	核实人及联系方式	结果运用	备注

填表人： 填表人联系电话：

说明：本表请于每月 10 日前由市（州）政务监督管理局汇总本行政区内差评、投诉情况报至省政务服务监督管理局，无差评、投诉无须填报。邮箱 qhshcp@163.com 或者传真 0971-6155517。

