

# 青海省政务服务监督管理局

青政务函〔2020〕15号

## 青海省政务服务监督管理局 关于做好政务服务“好差评”评价数据填报 统计工作的函

省直各相关部门，各市、州政务服务监管局：

为认真贯彻落实省政府办公厅《关于印发青海省政务服务“好差评”管理办法的通知》（青政办〔2020〕25号，以下简称《通知》）精神，积极引导办事企业和群众参与政务服务“好差评”评价，切实做好“好差评”数据填报统计工作。现将有关事项安排如下：

一、省直各有关部门严格按照《通知》和国家部委要求，结合部门特点，及时使用和对接青海政务服务平台“好差评”评价系统，不能实现系统在线评价的，实行书面评价表评价，全面开展政务服务“好差评”工作；各级政务服务监管部门要主动担当履责，严格按照《通知》和本级政府要求，结合自身实际，全面推动开展政务服务“好差评”工作，力争实现服务事项全覆盖、

评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，确保办事企业和群众能够自愿自主真实评价。

二、部门业务办理平台上办理的政务服务事项办件，凡是没  
有规范开发建立“好差评”评价系统的，应根据《通知》要求改  
造自建业务办理平台的评价系统，与青海政务服务平台对接并在  
线进行评价；对于能够在系统办理但暂时无法实现系统在线评价  
的、或暂时无法实现在系统办理和在线评价的，都要使用**青海省  
政务服务“好差评”书面评价表**（见附件 1），由评价人进行书  
面评价，并做好评价数据统计工作。

三、以评价人系统在线评价和书面评价为基础统计数据。系  
统在线评价指评价人通过线上评价渠道和线下评价渠道进行的  
评价，线上评价渠道包括青海省政务服务网  
（<http://www.qhzwfw.gov.cn/>）、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、自助服务终端等；线下评  
价渠道包括实体政务服务大厅（便民服务中心或便民服务点）窗  
口评价器、评价二维码、“12345”政务服务热线等。书面评价指  
评价人使用书面评价表填写的评价。

四、按照“谁提供、谁负责”的原则，各地落实属地责任、  
各相关部门落实主管责任、各级政务服务监管部门落实牵头责  
任，从 6 月份开始认真细致地做好本地区本部门每月政务服务  
“好差评”评价数据填报统计工作（见附件 2），7 月份起按月进

行逐级报送。为确保评价与政务服务事项办件数据相一致，网上办件评价系统对未评价的事项办件实行五个工作日后“满意”默认，应当书面评价的未评价事项办件也实行五个工作日后“满意”默认。省直有关部门负责做好本部门的政务服务“好差评”评价数据分类统计汇总工作，并于每月 10 日前将本部门上个月数据汇总的统计表加盖公章送至省政务服务监管局(电子版发送至邮箱：qhshcp@163.com)。各市、州政务服务监管部门负责做好市、州相关部门及所属县(市、区)相关部门政务服务“好差评”评价数据分类统计汇总，按月将分类统计数据汇总后，于每月 10 日前由市、州政务服务监管部门将上个月数据汇总的统计表加盖公章报送省政务服务监管局(电子版发送至邮箱：qhshcp@163.com)；报送的统计表中要分别列出各市、州相关部门以及所属县(市、区)的评价汇总数据。各县(市、区)政务服务监管部门负责做好县(市、区)相关部门和便民服务中心或便民服务点的政务服务“好差评”评价数据分类统计汇总，按时限要求将上个月评价数据汇总表报送市、州政务服务监管部门；报送的统计表中要分别列出各县(市、区)相关部门以及便民服务中心或便民服务点的评价汇总数据。各地区各相关部门可在青海省政务服务网自行下载附件 1 和附件 2 的电子表格，联系电话：0971-6155517。

五、各地区各相关部门要加大政务服务“好差评”工作宣传



力度，不断提升办事企业和群众的知晓度、参与度。省政务服务监管局制作了政务服务“好差评”政策解读和操作指南，通过扫描二维码可以查询（见下图），方便办事企业和群众准确了解掌握相关内容，参与政务服务“好差评”活动。各级政务服务监管局要将政务服务“好差评”政策解读和操作指南制作成宣传展板，摆在实体大厅明显位置，营造宣传贯彻落实政务服务“好差评”政策的良好氛围。



- 附件：1. 青海省政务服务“好差评”书面评价表  
2. 青海省政务服务“好差评”评价数据统计表

