

# 武汉市人力资源和社会保障局

---

---

## 关于印发《武汉市人力资源和社会保障局 “好差评”工作制度（试行）》的通知

局机关各处室、局属各单位：

为贯彻落实《关于印发〈武汉市政务服务“好差评”工作制度（试行）〉的通知》（武审改办〔2019〕10号），现将《武汉市人力资源和社会保障局“好差评”工作制度（试行）》印发给你们，请认真组织实施。

武汉市人力资源和社会保障局

2019年11月4日



# 武汉市人力资源和社会保障局“好差评” 工作制度（试行）

**第一条** 为持续优化政务服务，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，加大推动“双评议”工作力度，根据国务院关于建立政务服务“好差评”制度要求，按照《关于印发〈武汉市政务服务“好差评”工作制度（试行）〉的通知》（武审改办〔2019〕10号）的规定，结合我局实际工作，制定本工作制度。

**第二条** 本工作制度所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”）是指评价主体（包括自然人、法人和其他组织）在办理人社部门政务服务事项过程中，对政务服务质量做出的评价。评价范围包括局机关各处室、局属各单位提供政务服务的网上政务服务平台、政务服务移动端、自助服务终端、实政务服务大厅、服务点。

**第三条** 根据评价主体办事渠道，“好差评”分为现场评价和非现场评价两种方式。现场评价是指评价主体通过办事窗口设置的“好差评”评价装置直接进行评价；非现场评价是指网上政务服务平台及政务服务移动端评价、扫码评价、短信评价、电话评价。

**第四条** “好差评”实行实名制制度，各处室、局属单位要严格保护评价主体信息，未经当事人同意，不得将评价主体信息提供给任何第三方。不得强迫或干扰评价主体的评价行为。

**第五条** “好差评”内容包括政务服务事项管理、办事流程、

服务效率、服务便民度，工作人员的服务态度、服务水平，政务服务平台的便捷性、完善性等。

**第六条** “好差评”评价内容分为评价等级和测评内容。评价等级分为五级，包括：非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意。评价主体在接受服务后 7 日内未进行评价的，默认为“基本满意”。测评内容按照全市统一要求，根据不同的评价等级分级展示。

**第七条** 经市、区政务服务主管机构核实为“不满意”或“非常不满意”评价并转办要求整改的，相关责任部门要在 12 日内进行整改，并将整改情况报送至本级政务服务主管机构。若在期限内无法整改，应在规定时间内向本级政务服务主管机构说明理由和整改期限。

**第八条** 局作风建设专班加强对政务服务的日常巡查和检查。

将政务服务“好差评”情况纳入年度目标考核、作为工作人员个人绩效考核和年度考核的重要内容。

对评价主体反映的工作人员涉嫌违纪、违法的具体线索，将转有关部门依法处理。

**第九条** 本工作制度由市人力资源和社会保障局负责解释。

**第十条** 本工作制度自印发之日起实施。