

请输入关键字

搜索

[首页](#)[机构](#)[新闻](#)[公开](#)[政务服务](#)[专题](#)[互动](#)[数据](#)[业务管理](#)当前位置： [首页](#) > [公开](#)

索引号：07B030414202000318

信息所属单位：法规司

信息名称：农业农村部办公厅关于印发《农业农村部政务服务“好差评”管理办法》的通知

生效日期：2020年07月01日

文号：农办法【2020】4号

发布日期：2020年06月25日

内容概述：为贯彻落实国务院办公厅《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），建立农业农村部政务服务“好差评”制度，不断提高政务服务水平，我部制定了《农业农村部政务服务“好差评”管理办法》，现予印发，请遵照执行。

## 农业农村部办公厅关于印发《农业农村部政务服务“好差评”管理办法》的通知

各有关司局，直属有关单位：

为贯彻落实国务院办公厅《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），建立农业农村部政务服务“好差评”制度，不断提高政务服务水平，我部制定了《农业农村部政务服务“好差评”管理办法》，现予印发，请遵照执行。

农业农村部办公厅

2020年6月25日

### 农业农村部政务服务“好差评”管理办法

第一条 为贯彻落实国务院要求，建立农业农村部政务服务“好差评”制度，不断提高政务服务水平，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务“好差评”，是指企业和群众（以下简称“评价人”）对农业农村部以下政务服务的质量和效能作出的评价：

- （一）行政许可事项办理情况；
- （二）非许可政务服务事项办理情况；
- （三）办事指南情况；
- （四）政务服务大厅服务情况。

第三条 法规司负责“好差评”工作的协调推进，牵头建立“好差评”考核指标体系及配套制度，并做好督促总结。

办公厅负责将评价结果纳入相关单位绩效考核。

政务服务承办司局（以下简称“承办司局”）负责工作人员的业务培训和管理，并做好“好差评”结果的处理、整改、回访和反馈工作。

信息中心负责“好差评”系统的建设、对接以及数据归集和推送工作，并做好相关技术培训。

第四条 法规司和承办司局应当多渠道开展宣传，提升公众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，鼓励和引导服务对象积极参与评价。

第五条 相关司局及工作人员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；严格保护评价人个人信息，不得因评价人提出意见影响其政务服务事项的办理。

第六条 农业农村部政务服务平台、移动服务端开通“好差评”功能并与国家一体化政务服务平台实现对接，政务服务大厅设置窗口评价器、监督电话、意见箱等，方便公众进行线上线下评价。

第七条 评价等级分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意五个层级。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。

对差评及投诉的问题，按照“谁办理、谁负责”的原则，由承办司局进行调查核实，确认为有效评价的，应当整改并反馈。

第八条 政务服务平台收到差评后，自动生成待办事项推送至承办司局。承办司局应当在收到推送后1个工作日内联系评价人，核实相关情况，并听取工作人员意见。评价内容不属实的，列为无效评价，并由承办司局填报处理结果。

第九条 对于有效差评，承办司局应当在5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个工作日内仍未能解决的，应当向评价人说明理由并进一步明确整改期限。

第十条 对国务院办公厅定期反馈的农业农村部政务服务情况报告，法规司应当及时通报各司局，必要时提出督促整改意见。

法规司按一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。

第十一条 “好差评”情况纳入承办司局年度考核和相关工作人员年度考核，作为评优评先的重要依据。

法规司定期通报各承办司局“好差评”情况。

第十二条 对于评价满意度高的承办司局和工作人员，按照国家有关规定进行表彰和奖励。

对于被差评、投诉的工作人员，应当加强教育，经教育无明显改善的，应当调整岗位。

第十三条 法规司及相关承办司局要跟踪、分析评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考。

第十四条 对于好评集中的政务服务事项及工作人员，应当及时总结、宣传，发挥典型示范作用。

对于差评集中、企业群众反映强烈的问题，应当及时调查、限期整改，从源头解决问题。对造成不良影响的案例，由法规司进行内部通报。

第十五条 在“好差评”工作中有以下情形之一的，依法依规严肃查处：

- (一) 反复被差评、投诉的；
- (二) 弄虚作假的；
- (三) 故意刁难评价人的；
- (四) 骚扰、打击报复评价人的；
- (五) 其他需要查处的情形。

第十六条 本办法自2020年7月1日起施行。

附件：[农业农村部办公厅关于印发《农业农村部政务服务“好差评”管理办法》的通知（农办法【2020】4号）.ofd](#)

<a href="#">机关子站 ▲</a>	<a href="#">直属单位网站 ▲</a>	 <a href="#">中国政府网</a>	 <a href="#">中央国家机关举报网站</a>	<a href="#">国务院各部门网站 ▲</a>	<a href="#">地方农业管理部门网站 ▲</a>
------------------------	--------------------------	--	--	----------------------------	------------------------------



[关于我们](#) | [网站声明](#) | [网站地图](#) | [联系我们](#)

主办单位：中华人民共和国农业农村部 承办单位：农业农村部信息中心  
网站标识码bm2100007 京ICP备05039419号 最佳浏览器模式：1024\*768分辨率

[京公网安备 11010502037559号](#)

网站保留所有权,未经允许不得复制镜像