

民航局政务服务“好差评”管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，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）、《全国一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”系统建设方案》（国办电政函〔2019〕242号），结合工作实际，特制订本办法。

第二条 本办法所称政务服务“好差评”（以下称“好差评”）指评价人对政务服务机构、政务服务平台及工作人员提供的政务服务质量作出的评价。

（一）本办法所称评价人指政务服务的行政相对人，包括自然人、法人和其他组织。

（二）本办法所称政务服务机构指承担民航局政务服务的承办部门、各地区管理局（含大厅、中心、窗口等），以下简称民航各级政务服务机构。

（三）本办法所称政务服务平台指承担政务服务的互联网平台、业务系统、热线电话、移动服务端等。

第三条 “好差评”适用于国家政务服务事项基本目录中民航局承担的政务服务事项，包括行政审批事项和公共服

务事项，纳入全国一体化在线政务服务平台管理。

第二章 评价渠道与方式

第四条 评价人通过线上、线下政务服务渠道作出“好差评”，线上评价渠道包括民航行政审批服务平台、各业务系统以及移动服务端，线下评价渠道包括实体大厅等。评价人接受一次服务即可作出一次评价，没有当时作出评价的，可在5个工作日内补充评价，5个工作日内没有补充评价的，评价默认为“基本满意”。

第五条 民航各级政务服务机构通过实体大厅开展现场服务，可设置评价器或评价二维码，也可提供书面评价表格，方便企业和群众自主评价。

第六条 民航行政审批服务平台“好差评”系统提供线上政务服务评价功能。各业务系统及移动服务端要主动与民航行政审批服务平台“好差评”系统对接，使用统一的“好差评”评价等级和标准。

第七条 民航各级政务服务机构可根据工作实际，通过设置意见箱、热线电话、电子邮箱等多种方式，主动接受社会各界综合性评价。

第三章 评价内容

第八条 “好差评”评价内容包括：

（一）政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务效率、结果公开、便民措施、咨询渠道、整改效果等。

（二）政务服务平台的稳定性、便捷性、高效性、安全性等。

（三）政务服务机构工作人员的服务态度、业务水平等。

第九条 “好差评”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，后两个等级为差评。

第四章 评价处理

第十条 按照“谁办理、谁负责”的原则，民航行政审批服务平台收到差评、投诉后，自动生成待办事项分送至具体承办部门或地区管理局，由其进行调查核实。

第十一条 经核实确认为有效的差评、投诉，承办部门或地区管理局应立即进行整改，通过“好差评”系统填报整改情况，及时反馈评价人和国家政务服务平台。

（一）对情况清楚、诉求合理的，要立行立改，原则上不超过5个工作日。

（二）对情况复杂，需要限期整改的，原则上不超过20个工作日。

（三）因客观原因20个工作日内不能解决的，应当向

评价人说明理由，并明确整改期限。

第十二条 经核实评价内容不属实，确认为无效的差评、投诉，承办部门或地区管理局通过“好差评”系统填报处理结果，并在2个工作日内反馈国家政务服务平台。

（一）对缺乏法定依据的，要及时向评价人做好解释说明。

（二）经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。

第五章 评价结果运用

第十三条 坚持“以公开为常态、不公开为例外”的原则，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况，应通过民航行政审批服务平台向社会公开。

第十四条 对于好评集中的政务服务事项或工作人员，民航各级政务服务机构要及时总结、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，民航局综合司将视情通报。

第十五条 对于国务院办公厅定期反馈的民航局政务服务情况报告，综合司将及时通报民航各级政务服务机构，必要时提出督促整改意见。

第十六条 要将“好差评”情况作为民航各级政务服务机构及具体工作人员评优评先的重要参考。

第十七条 民航局综合司要跟踪、分析评价情况，及时

归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业和群众的诉求和期盼，将“好差评”集中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。

第六章 保障措施

第十八条 “好差评”实行实名制评价，民航各级政务服务机构要保障评价人和被评价人的各项权利：

（一）保障评价人自主自愿的权利，政务服务机构和人员不得强迫或干扰评价人的评价行为。

（二）保障评价人信息安全，政务服务机构和人员要严格保护评价人信息，对泄漏评价人信息的，依法依规严肃查处。

（三）保障政务服务机构和人员举证解释和申诉申辩的权利，排除误评和恶意差评。

第十九条 要建立评价数据安全保障机制，确保“好差评”数据真实、安全、可靠。

（一）民航行政审批服务平台“好差评”系统按照国家标准建设，与国家政务服务平台互联互通。

（二）民航局信息中心具体负责“好差评”系统的维护、数据安全、数据归集和推送工作。

第七章 附则

第二十条 本办法由民航局综合司解释。

第二十一条 本办法自发布之日起实施。