

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4660—2024

政务服务差评处置工作规范

Disposal specification for negative comment of administrative service

2024-01-09 发布

2024-02-09 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 分类 2

6 处置程序 2

7 结果运用 3

8 持续提升 3

附录 A(资料性) 差评受理登记表..... 4

附录 B(资料性) 差评处置交办单..... 5

参考文献..... 6

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省政务服务标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：南通市行政审批局（南通市政务服务管理办公室）、江苏省政务服务管理办公室、南通市质量技术和标准化中心、如东县栟茶镇综合服务中心、启东市政务服务管理办公室、通州区政务服务管理办公室。

本文件主要起草人：秦强、葛悦、彭杨、南磊、管昊昱、蒋永超、瞿建东、施燕飞。

政务服务差评处置工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务差评处置的基本要求、分类、处置程序、结果运用、持续提升等内容。
本文件适用于全省各级政务服务机构、各类政务服务平台交办转办的差评处置工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 40762—2021 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源:GB/T 39735—2020,3.4,有修改]

3.2

评价对象 evaluated object

各级政务服务机构、各类政务服务平台、服务事项及相关工作人员。

[来源:GB/T 39735—2020,3.5,有修改]

3.3

差评 negative comment

评价等级为“差”“很差”或“不满意”“非常不满意”的评价件。

[来源:GB/T 39734—2020,7.3.1]

3.4

整改率 disposal rate

已整改的差评件数占有效差评件总数的比例。

4 基本要求

4.1 谁主管谁主办

差评处置工作应由政务服务机构负责管理。