

海南省人民政府办公厅关于印发《海南省政务服务“好差评”实施办法》和《海南省行政审批中介服务平台管理办法》的通知

《海南省政务服务“好差评”实施办法》的主要内容有：

一、评价指标和内容

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”。其中，“不满意”、“非常不满意”为“差评”等级。企业和群众接受服务后5个工作日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

企业和群众每一次办理政务服务事项时，均可对该事项及其办件进行一次评价。主要评价各级政务服务部门和服务事项、服务流程、服务态度、服务效率的总体情况。

二、评价渠道与方式

多渠道自动邀请评价，评价人通过线上、线下政务服务渠道做出“好差评”评价，接受一次服务即可作出一次评价。线上评价渠道包括海南省政务服务网和移动端政务服务应用，线下评价渠道包括实体政务服务大厅监督平台、服务点、意见箱、电子邮箱、热线电话、微信和短信等，主动接受社会各界的综合性评价。

三、评价结果和运用

坚持“服务好不好，群众说了算”的理念，通过全省12345服务热线电话回访差评”事项，详细了解整改落实情况，推动问题妥善解决，不断提升各级部门政务服务的能力和水平。

《海南省行政审批中介服务平台管理办法》的主要内容有：

一、网上自助登记

项目业主、中介服务机构通过海南政务服务网办理网上登记。中介服务机构申请在中介服务平台办理登记，应当具备以下资格：

(一)依法设立并取得法定中介服务资质,具有独立承担民事责任能力的法人或者其他组织(含律师事务所及其分所、会计师事务所及其分所);(二)有健全的执业规则以及其他相应的管理制度。

二、在线交易方法

项目业主在中介服务平台采购中介服务,实行“一事一选”。需求公告的发布。中介服务机构自愿报名。中介服务机构选取。利用中介超市信息化系统,项目业主可以采用电脑随机方式,从报名参与项目的中介服务机构中随机抽取出一家作为中选方;也可以采取自行选取方式,从中择优确定一家为服务提供方。

三、投诉及处理机制

中介服务机构对项目的报名条件、选取过程、选取结果有异议;项目业主对中介服务机构的服务质量、服务时限、合同履行情况不满意的,可向省政府政务服务中心提出投诉。投诉分为线上投诉和线下投诉两种方式。线上投诉由投诉人在系统内提交;线下投诉应当提交完整书面材料,由平台管理方工作人员做好记录,并交投诉人签字或盖章确认。

四、信用管理

建立不良信用记录和惩戒制度。结合“好差评”管理,各行政主管部门对本行业的中介服务交易行为实施监管,被列入黑名单的中介服务机构禁止在本省提供中介服务。