

濮阳县政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

濮县“放管服”组办〔2020〕4号

关于印发《濮阳县政务服务“好差评”工作机制实施方案》的通知

各乡镇人民政府，各产业集聚区管委会，县直有关单位：

现将《濮阳县政务服务“好差评”工作机制实施方案》引发给你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。



濮阳县政务服务“好差评”工作机制 实施方案

为贯彻落实国务院《2019 年政府工作报告》关于“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判”的要求，根据《国务院办公厅关于建立政府服务“好差评”制度提高政务服务水平》（国办发〔2019〕51 号）和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》（豫“放管服”组办〔2019〕5 号）的文件精神，进一步深化“放管服”改革，不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，切实将“好差评”制度落到实处，结合我县实际，特制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深化政务服务“一网、一门、一次”改革，建立纵向覆盖县、乡、村三级、横向覆盖所有政务服务机构的政务服务“好差评”制度，按照评价对象全覆盖、评价渠道顺畅可达、评价指标易于操作的原则，坚持知情者评价，让通过线上或线下服务大厅办事的企业群众同步评判服务绩效，持续提升政务服务水平和企业群众办事满意度，大力优化营商环境。

二、工作内容

（一）推动统一政务服务“好差评”系统。根据国家、

省、市工作要求，省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各单位自建的政务服务平台不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

（二）实现“好差评”机制三个“全覆盖”。一是服务事项全覆盖。各单位录入省政务服务平台的所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围。二是服务渠道全覆盖。各单位要整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、“12345”热线、实体政务大厅评价设备等评价渠道，做好相关系统配套改造工作，实现对本地区各行业、部门、办事人员等不同层面服务主体的线上线下评价。三是承办单位全覆盖。所有提供政务服务窗口的单位，均作为“好差评”评价对象。

（三）实现“好差评”线上线下数据全汇聚。各单位要确保评价数据及时传入省政务服务平台“好差评”系统。在线办理事项均要实现“在线评价”，尚未接入省政务服务平台的自建事项审批服务系统，要按照对接标准，加快与省政务服务平台“好差评”系统数据打通，实现统一在线评价。对尚未实现网上办理的事项，实体政务大厅要完善评价设备或二维码扫码等渠道的线下评价方式，将评价结果统一汇入省政务服务平台“好差评”系统，实现线下评价全联通。各单位汇集办件信息时，要将评价信息、用户信息同时汇聚到省政务服务平台“好差评”系统。

（四）建立“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工

作机制。各单位要对企业和群众办事中的差评及时回访,对反映的问题及时整改反馈,并进行监督检查,形成工作闭环,促进政务服务水平不断提升。要把相关问题整改和工作机制建立结合起来,防止同类问题重复出现,实现具体问题和共性问题“双归零”。

(五)实施“好差评”评价结果全公开。建立“好差评”通报制度,定期公开“好差评”评价结果和综合排名情况,对好评率高的单位进行通报表扬,对差评进行回访,调查分析突出问题,督促整改落实。定期通报政务服务工作中的突出问题和典型案例,接受新闻媒体和社会各界的监督。

二、工作要求

(一)精心组织实施。县大数据管理局负责政务服务“好差评”制度的统筹协调和组织实施;各乡镇政府负责本辖区内政务服务“好差评”制度的组织实施。县直有关单位要把实施政务服务“好差评”制度作为深化“一网、一门、一次”改革、优化营商环境的重要内容,做好人员、经费和技术保障,明确专门人员,按照时间节点抓好实施,确保“好差评”制度落地。

(二)加强督促指导。县大数据管理局要进一步加强业务培训和工作指导,组织经验交流,跟踪检查、适时通报各地、各部门落实情况。县直有关部门要加强对本系统实施“好差评”制度的督促指导。

(三)做好宣传推广。各单位要充分利用各种新闻载体,多渠道、全方位对政务服务“好差评”工作进行宣传,不断

提升企业和群众的知晓度、参与度。要加强评价引导,在线上线下醒目位置设置评价提醒标志,现场办理后主动进行语音提醒,积极引导企业群众进行“好差评”。

附件：濮阳县政务服务“好差评”工作制度

附 件

濮阳县政务服务“好差评”工作制度（试行）

第一条 为深入贯彻落实 2019 年国务院政府工作报告关于 建立政务服务“好差评”制度的部署,进一步提升政务服务水平,持续优化营商环境,结合我县实际,制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”,主要是指办事企业和群众对政务服务部门、单位及其工作人员在提供政务服务过程中的承诺履行、服务态度、申请材料、办事效率、跑趟次数、服务机制、勤政廉洁等方面进行的评价。

第三条 政务服务“好差评”要实现政务服务事项全覆盖,线上线下各类政务服务渠道全覆盖,提供政务服务的部门、单位全覆盖。

第四条 省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统,各单位通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能,提供在线或现场评价服务。

第五条 各单位要会同有关部门畅通政务服务评价渠道,统筹整合电脑、短信、APP(应用程序)、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等多渠道评价途径,确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行及时有效评价。

第六条 办事企业和群众开展政务服务“好差评”实行实名制,以便对评价意见进行核实确认或回访。各单位工作

人员 应对评价人员信息保密,未经当事人允许,不得泄露评价人信息,不得骚扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

第七条 政务服务“好差评”按一次政务服务可评价一次的原则,采取综合评价和分项评价相结合的方式进行,评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个档次。

第八条 各单位要建立问题复核机制,对办事企业和群众反映的问题进行核查,具体分析原因,经查实为恶意差评的视为无效评价。若办件生成7个自然日内未获评价,评价结果默认为“基本满意”。

第九条 各单位对“好差评”系统反映的问题要及时回应整改。对评价为“不满意”和“非常不满意”的差评办件并经查实的,应在15个自然日内进行整改,在期限内无法整改的,应说明理由和整改期限。各单位要在整改期限内,将整改结果通过网上政务服务平台、移动端用户中心、短信等方式向评价用户反馈,整改及反馈情况同步报送省政务服务平台。

第十条 各单位要定期汇总本部门差评问题办结情况,采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法进行监督检查。

第十一条 各单位对企业群众反映强烈、差评集中的问题要进行分析,及时调查、找准根源、采取措施、限期整改,推动问题解决,实现差评办件和相关共性问题“双归零”。要跟踪分析本地、本部门政务服务评价情况,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依据。

第十二条 政务服务“好差评”评价结果通过河南政务服务网等相关平台进行对外公示,接受办事企业、群众以及新闻媒体、社会各界的监督。

第十三条 各单位要将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

第十四条 县大数据管理局将对评价结果落后的行业、部门、工作人员列为重点监督对象,并要求相关单位提出整改措施,限期整改。对长期服务评价靠后的工作人员,经教育无明显改善的,部门要限期调换,对造成不良影响的,要按照相关规定严肃追责问责。

第十五条 本制度自印发之日起施行。