

许昌市人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组文件

许“放管服”组〔2019〕4号

许昌市推进政府职能转变和“放管服”改革 协调小组关于印发许昌市政务服务 “好差评”工作实施方案的通知

各县(市、区)人民政府,市城乡一体化示范区、经济技术开发区、
东城区管委会,市人民政府各部门:

《许昌市政务服务“好差评”工作实施方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

2019年11月30日



许昌市政务服务“好差评”工作实施方案

为持续优化政务服务，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，按照2019年李克强总理《政府工作报告》中提出的建立政务服务“好差评”制度的要求和《河南省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》精神，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照党中央、国务院关于深化政府职能转变和“放管服”改革决策部署，全面落实“服务绩效由企业和群众来评判”的工作要求，以企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度为衡量标准，建立健全政务服务评价体系，改进评价方式，拓宽评价渠道，强化监督考核，实现市、县、乡、村“好差评”四级全覆盖，倒逼被评价单位不断提升办事效率和服务质量，建设人民满意的服务型政府。

二、工作措施

(一) 对接省级“好差评”系统。按照省级“好差评”技术标准规范，各级各部门自建的政务服务平台要积极与省级对接，

原则上不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用全省政务服务平台“好差评”系统功能接口，提供在线或现场评价服务。

（二）实现政务服务“好差评”三个全覆盖。服务内容全覆盖，全市接入一体化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；**服务渠道全覆盖，**包括线下实体大厅、服务窗口、自助终端和线上办事大厅、短信、微信小程序、二维码扫码等各类政务服务渠道，逐步将全市各级政务服务机构原有的满意度评价纳入“好差评”；**服务主体全覆盖，**全市各级政务服务机构和人员均作为“好差评”被评价对象，确保企业和群众在办理业务时均能进行评价。

（三）做好线上线下评价数据归集。各级各部门要将评价结果统一汇入省政务服务平台“好差评”系统，实现评价结果实时汇聚。汇聚办件信息时，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，要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

（四）建立“好差评”全流程工作机制。

1、**积极开展评价。**鼓励企业和群众实名评价政务服务，实行“一事一评”。在网上办事大厅、移动端设置“好差评”评价功能，企业和群众可在办理各类政务服务时进行在线评价。全市各级政务服务窗口要在醒目位置设置政务服务“好差评”二维码，方便企业和群众通过手机扫码评价。进一步完善“在线评价+现场

评价+电话回访评价”相结合的评价机制，并通过设置政务服务意见箱、召开企业群众座谈会、举办政务服务开放日、招聘政务服务监督员等方式，积极主动听取企业和群众对政务服务的综合评价意见。

2、及时处理反馈。全市各级政务服务机构要对“好差评”情况进行统计梳理，及时回应企业和群众在评价中反映的问题，转交责任部门处理，并对问题处理情况进行跟踪回访。要将“好差评”反映的问题作为提升政务服务能力的重要参考依据，不断提升服务水平。市政府办公室定期公开全市各级政务服务机构“好差评”结果和综合排名情况，定期通报突出问题和典型案例。

3、督促差评整改。按照《许昌市政务服务“好差评”制度》要求，重点推进不满意或非常不满意问题整改，强化整改综合分析。对企业群众反映强烈、“差评”集中的事项，要及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决；对存在的作风方面问题要组织专项整改；对行业普遍存在的业务方面问题移交相关主管部门限期解决。要通过大数据技术，深入研究数据背后的社情民意，为科学施策、改进决策提供数据支撑。

(五)推动评价结果在绩效考核中的应用。要把政务服务“好差评”情况作为部门年度目标考核、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。建立差评申诉复核机制，允许工作人员对差评进行申诉申辩，鼓励干部勇于担当。

对经核实属于单位或个人履职不到位，企业和群众意见较大的，扣减绩效分，取消年底考核评优评先资格。及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视“好差评”制度建设，明确职责，细化分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。

（二）做好制度衔接。要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评等相关的整合衔接，避免重复评价、多头处理。要加强对政务服务工作人员的指导和培训，确保政务服务“好差评”制度落到实处。

（三）积极宣传引导。要通过群众喜闻乐见的渠道和形式，广泛深入做好政务服务“好差评”制度的宣传解读，主动鼓励引导企业和群众对政务服务进行“好差评”，在线上线下醒目位置设置评价提醒标志，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。

附件：许昌市政务服务“好差评”工作制度（试行）

附件：

许昌市政务服务“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,结合我市实际,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 省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统,各级各部门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。

第四条 市政务服务管理部门统筹全市“好差评”工作,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自助终端、i 许昌等多渠道评价途径,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。各政务服务机构管理的政务服务业务系统应对接省政务服务“好差评”系统,各县(市、区)行政服

务中心、各分中心、市直对外办事大厅，负责本辖区内“好差评”工作的组织实施及对接工作。

第五条 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。线上评价渠道包括河南政务服务网和移动端政务服务平台，线下评价渠道包括实体行政服务大厅、自助服务终端等。

第六条 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。

第七条 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。各部门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、强迫、干扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

第八条 实体行政服务大厅应在服务窗口提供窗口评价器或受理回执动态二维码评价入口，业务办结后，窗口工作人员应提示评价人进行评价。通过窗口办结业务后，窗口评价器展示评价人所办事项的名称、办件流水号、窗口工作人员工号、窗口工作人员姓名等信息，并提供评价选项；或由窗口打印带有动态二维码的办件回执给评价人，进行扫码评价。通过自助服务终端办结

业务后，自动进入评价页面，评价页面展示所办事项的名称、办件流水号、终端机编号等信息，并提供评价选项。

第九条 各级政务服务管理机构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”。

第十条 各级各部门对“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”的差评办件经调查属实的，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。各级各部门要在整改期限内，将整改结果通过网上政务服务平台、移动端用户中心、短信、i 许昌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。

第十一条 各级政务服务管理部门要定期汇总本级各部门“好差评”情况，针对差评问题要深入研究，采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法，找出问题根源、及时整改，对经核实确实存在问题的，管理部门应对相关责任人进行约谈整改，并视情况根据有关规定进行处理。

第十二条 各级各部门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。

第十三条 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。

第十四条 各级各部门要将政务服务“好差评”情况作为年度目标考核、个人绩效考核、年度评优评先、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

第十五条 各级政务服务管理机构应将评价结果落后的部门、工作人员列为重点监督对象,并要求政务服务部门提出整改措施,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;对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法信息,按照有关规定处理。

第十六条 本制度自印发之日起施行。