延政数〔2020〕3号

延津县政务服务和大数据管理局

关于做好政务服务“好差评”工作的通知

局各股室、县行政服务中心、各进驻窗口：

为深入推进政府职能转变和“放管服”改革，进一步提升政务服务水平，根据《河南省政务服务“好差评”工作制度》文件精神和要求，持续推进“一网通办”从“以部门为中心”向“以用户为中心”转变，建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度，倒逼政务服务部门不断改进工作，提供优质高效的政务服务。

　　一、总体要求

　　按照“利企便民、全面覆盖、统一规范、公开透明”的原则，实现接入“一网通办”的政务服务事项全覆盖，实体窗口和线上服务门户等各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的政府部门全覆盖。建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，对企业群众办事中的差评和堵点痛点问题及时处理整改并反馈，持续提升政务服务质量和效率，努力建设人民满意的服务型政府。

1. 政务服务 “好差评”内容

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。

三、构建政务服务“好差评”评价体系

（一）实现政务服务评价全覆盖。服务事项全覆盖，接入“一网通办”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，包括线下实体窗口、线上服务门户、移动端、服务热线、自助终端等各类政务服务渠道，逐步将各部门原有的满意度评价纳入“好差评”。评价对象全覆盖，提供政务服务的单位和各级政务服务窗口均作为“好差评”评价对象。

（二）科学设置“好差评”指标。依据国家标准，强化政务服务机构、平台管理服务标准化建设。对接国家、省“好差评”评价标准，结合“一网通办”改革目标，制定政务服务事项管理、办事流程、服务效率、服务水平、服务态度、便捷性等政务服务评价指标，构建覆盖线上、线下政务服务工作全部内容和全部过程的全方位、多角度评价指标体系。

（三）开展政务服务评价。企业和群众可在办理各类政务服务的任何办理环节进行在线评价；在所有线下实体窗口配置政务服务“好差评”终端、二维码等进行评价，评价内容包括实体大厅服务情况和具体事项办理情况两个方面。

（四）做好评价数据归集。按照“好差评”工作要求，做好相关系统配套改造工作，将评价数据统一归集到“一网通办”“好差评”平台。

　　四、建立整改、反馈、监督工作机制

（一）建立健全整改和反馈机制。县政务服务和大数据管理局负责做好县政务服务“好差评”的协调、督办和检查工作。“好差评”反映的问题，各承办单位应及时回应整改。对于“差评”能够及时解决的要立即解决。不能及时解决的，要按照“1、5、10”时限要求，进行回复和整改，即在1个工作日内，先行联系反映问题的企业群众，沟通了解情况；对确实存在问题的，在5个工作日内完成整改反馈；较为复杂的，要在10个工作日内办结。

（二）强化综合分析整改。要跟踪、分析政务服务评价情况，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。对企业群众反映强烈、“差评”集中的问题，要及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。

（三）开展差评问题整改回访。对已办结的“差评”，采取调查回访进行满意度测评。对应解决而未解决、谎报瞒报等问题，随时采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法督查。定期汇总并通报“差评”问题办结情况。

（四）保障评价数据安全准确。建立“好差评”评价数据安全保障机制，确保企业群众信息保密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”的行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

五、有关要求

（一）加强组织领导。县政务服务和大数据管理局负责我县“好差评”工作组织实施。结合工作实际，明确责任，细化分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。

（二）完善相关制度。局机关要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评、绩效评价、营商环境评价、投诉处理等相关制度整合衔接，避免重复评价、多头处理。

　　（三）加大宣传推广力度。充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传，提升企业群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。加强线上线下引导，服务窗口要主动引导企业群众对“一网通办”政务服务进行“好差评”。

（四）政务服务“好差评”结果作为县政务服务和大数据局机关年度目标考核、个人绩效考核和评先评优的重要依据。

附件：河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）

延津县政务服务和大数据管理局

2020年3月27日

附件

河南省政务服务“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，结合我省实际，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。

**第五条** 各级政务服务管理机构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。各级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、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”。

**第九条** 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** 各级政务服务管理机构要定期汇总本级各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、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** 各级政务服务管理机构应将评价结果落后的行业、区域、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。

**第十五条** 本制度自印发之日起施行。

延津县政务服务和大数据管理局办公室 2020年3月27日印发