西政办〔2020〕14号

西平县人民政府办公室

关于印发《西平县政务服务“好差评”制度

实施方案》的通知

各乡镇人民政府，街道办事处，产业集聚区管委会，县直各单位：

《西平县政务服务“好差评”制度实施方案》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年3月20日

西平县政务服务“好差评”制度实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）、《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）、《驻马店市人民政府办公室关于印发驻马店市政务服务“好差评”制度实施方案的通知》（驻政办〔2020〕14号）精神，不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，促进高质量跨越发展，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记考察调研河南时重要讲话精神，按照党中央国务院、省委省政府、市委市政府决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进“放管服”改革、转变政府职能，深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革，创新行政方式，提高行政效能，全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，推动各级各部门增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，提升企业和群众办事便利度和获得感。

二、目标要求

2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，建成全县一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等，下同）、各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等，下同）全部开展“好差评”，坚持线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个办事企业和群众都能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。

三、主要任务

**（一）厘清政务服务事项。**政务服务事项全部实行清单管理。要根据法定职责和权责清单，基于国家、省、市政务服务事项基本目录，编制完整的政务服务事项清单，并纳入河南政务服务平台管理，实现同一事项的名称、编码、依据、类型等基本要素统一。要逐项编制、完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、申请条件、申请材料、办理程序、办理时限、收费依据及标准、评价渠道等要素，推进同一事项无差别受理、同标准办理。清单和办事指南要公开并及时更新完善。

**（二）规范政务服务标准。**要推进服务办理便捷化，优化办事流程，减少办理环节，加快政务信息系统资源整合共享。完善现场服务规范，县政务服务大厅要悬挂市政府确定的统一形象标识（logo），同时，还要合理设置办事窗口，提升“一站式”服务功能，原则上实现集中办理、异地可办；文印、传真、邮寄等配套服务，一般应免费提供，需要收费的，要合理设定并公开收费标准。完善网上服务规范，落实“一网通办”前提下“最多跑一次”要求，健全网上预约、申报、审批服务等流程，提供网上咨询服务，确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。压减政务服务办理时限，区分不同种类服务，推行当场办结、一次办结、限时办结。行政许可事项的承诺时限，均应压缩至法定办理时间的一半以上。超过办理时间的，要公开说明理由。完善人员管理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。

**（三）建立政务服务评价体系。**依据政务服务评价国家标准，围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面，建立健全评价体系。按照统分结合、分级分类的方式，县乡村均要细化评价指标，完善评价方法，推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。鼓励县各行业主管单位创造性地开展工作，在国家、省、市政务服务标准和行业标准的基础上，结合实际，出台更高的政务服务评价标准文件。县政务服务和大数据管理局及有关单位要加强对政务服务评价标准制度建设的指导协调。

**（四）夯实政务服务责任。**在县政府统一领导下，各乡镇人民政府（街道办事处）负责指导、监督本辖区政务服务机构、平台，依法依规履行职责，结合实际细化实化相关规定，推动落实各项工作，强化人员管理和考核，督促问题整改，受理复核申诉，查处违规违纪问题。各级政务服务机构、平台具体受理、办理的政务服务事项，要加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价，及时整改问题。各单位要加强对本系统、本领域政务服务工作的指导，发挥跨区域业务协调作用，加强与乡镇（街道）的协同配合；垂直管理部门要加强对本系统政务服务工作的组织领导；跨部门的政务服务工作由牵头部门组织，相关部门各司其职、积极配合、协同办理。要加强乡镇（街道）、村（社区）便民综合服务机构建设，充实人员，满足工作需要。

**（五）打通评价渠道。**

**1.现场服务“一次一评”。**各级政务服务机构要于5月底前，完成在服务窗口醒目位置，设置评价器或评价二维码工作，方便办事企业和群众自主评价。乡镇（街道）要按照省市县统一安排部署，完成设置评价器或评价二维码工作。村、社区等基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。评价一律按照省统一设置的“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级执行，后两个等级为差评。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在7个自然日内补充评价，超过7个自然日仍未获评价，评价结果默认为“基本满意”。

**2.网上服务“一事一评”。**各级各部门业务系统均要对接省“好差评”系统，方便企业和群众即时评价。发挥信息技术优势，在五级评价的基础上，针对具体服务事项细化评价问询表单，可设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目，由办事企业和群众自愿填写。

**3.社会各界“综合点评”。**各级政务服务机构要在醒目位置设置意见箱，公布热线电话、监督平台、电子邮箱等评价方式，主动接受社会各界的综合性评价。要聘请“找茬官”，定期进行评价；要不定期邀请企业和群众，通过召开座谈会主动接受评价；要定期组织社会组织、中介组织、研究机构等对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

**4.政府部门“监督查评”。**要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。根据本辖区、本单位实际，委托第三方独立开展政务服务评估，评估结果作为改进服务的重要依据。要进一步发挥12345服务热线的作用，广泛征求意见建议，及时改进工作。

**（六）强化评价结果应用。**

1.强化服务差评整改。要建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通报同级政务服务管理机构。核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。

强化对差评回访核实和整改情况的监督检查。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、电话等方式向评价用户反馈，整改及反馈情况同步报送市政务服务平台。

**2.加强评价数据的综合分析和应用。**要运用大数据等技术，加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业和群众的诉求和期盼，找准服务企业和群众的切入点和着力点，推进服务供给精细化，对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

**3.健全政务服务奖惩机制。**完善激励约束机制，有效激发各部门和工作人员创新工作、改进服务的内生动力。县政务服务和大数据管理局要以督查通报的形式将政务服务情况通报全县。各乡镇（街道）、县直各单位要将政务服务“好差评”情况纳入本单位绩效评价体系。对企业和群众评价满意度高的单位和人员，按照国家有关规定进行表彰和奖励；对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

县文明办要将“好差评”结果纳入单位精神文明创建工作体系。对一年内多次受到差评，或政务服务工作受到省、市书面通报批评的单位，可适当降低文明单位层级，直到取消文明单位称号。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。

**4.公开政务服务评价信息。**要坚持“以公开为常态、不公开为例外”的原则，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况，均要通过县政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开，并建立符合本县区、本部门实际的政务服务竞争机制。对造成不良影响的案例，要进行内部通报，必要时媒体曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

四、保障措施

**（一）加强组织领导。**各乡镇（街道）、各单位要把建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革的重要举措，层层压实责任，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进，目标任务按期完成；加强同其他投诉、评价制度的整合衔接，减少基层负担；根据企业和群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验；注重政策宣传，引导企业和群众积极参与政务服务评价。县督查室要将差评工作纳入日常督查内容，确保差评工作件件有着落、事事有回音。县政务服务和大数据管理局要加强对各乡镇（街道）、各单位政务服务工作的指导协调、跟踪督促。

**（二）健全评价信息管理机制。**基于河南政务服务平台建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，连通线上线下各类评价渠道，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。各乡镇（街道）、各单位要按照省定标准做好政务服务“好差评”系统对接工作，确保与国家政务服务平台互联互通。各乡镇（街道）、各单位要按照省统一提供的“好差评”页面，完整采集、实时报送相关评价数据。凡是进驻各级政务服务大厅办理业务的，均应通过“好差评”系统接受评价。建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。

**（三）强化评价人和被评价人权益保护。**要保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，建立健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

有关行业主管部门要认真履行行业管理职责，切实加强对本行业承担公共服务职能企事业单位的指导、监督，要参照本通知精神，组织开展公共服务评价。

西平县人民政府办公室 2020年3月20日印发