

平顶山市湛河区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 文件

平湛“放管服”组办〔2023〕2号

平顶山市湛河区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 关于健全政务服务“好差评”工作机制的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直各相关部门：

为进一步优化营商环境，全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，推动各级政务服务部门增强服务意识，转变工作作风，提高行政效能，建设人民满意的服务型政府，根据《平顶山市人民政府办公室关于印发平顶山市系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案的通知》（平政办〔2023〕8号）要求，现就健全我区政务服务“好差评”工作机制等相关工作通知如下：

一、工作目标

区、乡（街道）、村（社区）三级政务服务机构全面推行政务服务“好差评”制度，构建“接受评价—受理—整改—反馈—信息公开—结果应用”的“好差评”全流程工作机制，评价覆盖事项率、覆盖部门率和实名差评按期整改率均达到100%，形成企业群众主动参与、政府部门及时改进的良性互动的营商环境新局面。

二、工作要求

（一）落实政务服务“好差评”评价体系。

1、实现政务服务评价全覆盖。服务事项全覆盖，面向企业和群众的所有政务服务事项（含依申请行政审批事项、公共服务事项）全部纳入“好差评”评价范围。服务渠道全覆盖，包括各级各类政务服务机构（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）政务服务事项的办件、办事指南、服务应用全部纳入“好差评”范围。评价对象全覆盖，全区各级各类政务服务机构、政务服务平台及工作人员均列为“好差评”对象。

2、构建评价系统。按照《全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统建设方案》确定的评价等级、评价内容、评价要求和技术标准规范，依托国家和省一体化在线政务服务平台，统一汇总管理政务服务评价数据，实现评价指标内容统一、评价页面调用统一、差评整改监管统一、绩效评估发布统一，全面

构建线上、线下、自助机、平板电脑、静态二维码等多维一体的政务服务“好差评”评价体系。

3、科学设置政务服务评价标准。各级各有关部门要按照国家统一的评价标准，结合我区实际情况，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、监督管理等建立健全评价体系，按照统分结合、分级分类的原则，细化评价指标，健全评价方法，推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。

（二）畅通多方位评价渠道。

1、现场服务“一次一评”。各级各类政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，方便办事企业和群众自主评价。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在一定期限内补充评价。评价一般可设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

2、网上服务“一事一评”。各类政务服务平台要设置评价功能模块或环节，方便企业和群众即时评价。同时，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，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”。各级各有关部门要通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受

社会各界的综合性评价。引导社会组织、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”。各级各有关部门要积极开展政务服务调查，特别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评企业和群众，开展回访调查。

（三）推进评价结果运用。

1、强化差评分析整改。各级各有关部门要明确具体承办部门组织开展差评核查整改工作。建立健全配套管理制度，对差评问题，各单位应及时回应整改。因客观条件限制无法短时间内解决的，应研究提出解决办法，并在7个自然日内回复；对已办结的差评问题，要开展人工电话回访、复核和满意度测评，确保回复率、回访率达到100%。

2、建立评价结果与绩效考核挂钩机制。各级各类政务服务管理机构要加强对政务服务部门的日常巡查和不定期检查，将差评比较集中的政务服务部门和人员作为重点，强化监督检查和整改。整改不到位的要严肃问责。

3、实施评价结果公开。坚持“以公开为常态、不公开为例外”，统一汇聚数据，统一评价标准。企业和群众对政务服务的评价、第三方评价、考核评价和差评处理结果，要在区政府门户网站公开。要定期公开各级各部门“好差评”综合排名情

况，通报突出问题和典型案例。

三、组织保障

（一）明确工作职责。区政务服务和大数据管理局、区委区政府督查局负责统筹推进全区政务服务“好差评”工作的实施，建立健全政务服务“好差评”制度和评价指标体系，定期分析和公开各级各部门“好差评”结果，对各相关责任部门差评投诉整改反馈情况进行监督检查。各乡（街道）、区直各有关部门负责组织实施本部门政务服务“好差评”工作，承担本部门差评投诉的核实整改和结果反馈，对本部门政务服务评价情况进行持续跟踪分析，并根据评价结果不断优化政务服务工作。

（二）确保稳妥有序。各级各部门应保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实行实名评价，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、打击报复评价人的，要依法依规严肃查处。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，被评价工作人员可在收到差评整改通知3个工作日内，采用书面形式，提交复核申请和相关证据材料，申请复核。区政务服务和大数据管理局在7个工作日内开展调查取证工作并向上级“好差评”主管部门提交复核结果。若调查取证结果为办事群众误评，则默认为好评；若调查取证结果为恶意差评，则不认可评价结果。

（三）加大宣传引导。级各有关部门要充分利用各类媒体

介质，有针对性、多渠道地开展宣传工作，提升企业、群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。鼓励各级各有关单位积极创造条件，建立办事人参与“好差评”评价的激励机制，引导企业、群众主动评价政务服务绩效，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

