

汕尾市政务服务“好差评”工作方案

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，建设人民满意的服务型政府，根据《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）、《广东省人民政府办公厅关于印发〈广东省政务服务“好差评”管理办法〉的通知》（粤办函〔2020〕21号），结合我市“数字政府”改革建设工作部署，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二中、三中、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，建立健全以企业群众办事体验为导向的政务服务“好差评”指标体系，改进评价方式，拓宽评价渠道，强化监督考核，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难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，实现政务服务从政府供给导向转变为企业群众需求导向的目标，努力建设人民满意的服务型政府。

二、建立健全“好差评”评价体系

本方案所称政务服务“好差评”（以下称“好差评”）指政务服务对象及社会各界（以下称评价人）对政务服务机构、

平台及工作人员的服务质量作出的评价。政务服务机构指各级政府及具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企业。政务服务平台指政务服务业务系统、热线电话、移动服务端、自助服务端等。

（一）评价对象全覆盖。“好差评”适用各级政务服务机构、各类政务服务平台，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。

（二）服务标准具体化。政务服务事项全部实行清单管理。各级政务服务机构根据法定职责和权责清单，基于国家政务服务事项基本目录，编制完整的政务服务事项清单，并纳入全市一体化政务服务平台管理。各级政务服务机构要按照全市一体化政务服务平台系列规范要求，推进线上线下政务服务标准化办理，落实“一站式”服务、“一网通办”要求。

（三）评价内容标准化。“好差评”内容包括各级政务服务机构的服務事項管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便民度、整改实效，政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。评价结果分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。

（四）评价渠道多样化。“好差评”指标分为服务事项评价指标和服务人员评价指标。全程网上办理和自助终端办

理的事项，评价人可对服务事项进行评价。需要到窗口办理的事项，评价人可对服务事项和服务人员进行评价。线上评价渠道包括市级统一建设的广东政务服务网、政务服务小程序、移动政务服务应用及市直政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统。在线政务服务系统均与“好差评”系统对接，事项办理完成后，调用统一的评价页面，提醒评价人进行评价。线下评价渠道包括政务服务大厅（站）、自助服务终端和广东政务服务网热线等。

（五）评价方式便捷化。全程网上办理的事项办结后，评价人对服务事项进行1次评价。线下窗口办理或线上线下相结合的事项，评价人每次到窗口办理后均可对服务人员进行1次评价，事项办结后可对服务事项进行1次评价。在窗口单次申报同一事项2笔及以上业务的，视为批量业务，实行“一次评价”。一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

三、科学运用“好差评”评价结果

（一）完善“好差评”核实处置机制。对收到的“不满意”或“非常不满意”评价，承办的政务服务机构要及时回访核实。评价属实的要限期进行整改，整改结果反馈给评价人。确为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并报送同级政务服务数据管理局。各级政务服务数据管理局定期对回访整改情况进行抽查。

（二）完善“好差评”信息通报机制。市政务服务数据管理局每月通报各县（市、区）和市级政务服务机构的“好

差评”结果，并通过广东政务服务网、移动端政务服务应用、新闻媒体等渠道向社会发布。各县（市、区）政务服务数据管理局负责定期通报和发布本县（市、区）“好差评”结果。

（三）完善“好差评”监督考核机制。将政务服务“好差评”情况作为一流政务环境指标列入考核；“好差评”结果列入部门绩效考核；市政府督查室定期进行督查，建立教育问责机制，责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，对反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难企业和群众的，依法依规严肃追责。

（四）完善“好差评”落实整改机制。各级政务服务数据管理局和政务服务机构要对评价信息加强综合分析，及时归纳发现政务服务的堵点难点，对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息，转有关部门依法处理。

四、强化组织保障措施

（一）加强组织领导。市政务服务数据管理局负责组织协调本地区“好差评”工作，结合实际细化“好差评”相关规定，指导、监督本地区政务服务机构依法依规履行政务服务职能。市级政务服务机构负责组织实施本单位“好差评”工作，明确负责本单位“好差评”工作的责任科室和人员，保障本单位政务服务“好差评”渠道畅通，承担涉及本单位的差评工单回访、整改和反馈职责，将“好差评”结果纳入单位内部考核。各县（市、区）人民政府应制定工作方案，细化责任分工，加强统筹协调，强化督促检查，扎实推进辖

区各项工作落实。

(二) 严守保密规定。“好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，政务服务机构和工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为，同一类政务服务事项在不同渠道、不同地区办理时，遵照统一服务标准和评价标准。各级政务服务管理部门和政务服务机构严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露。

(三) 多渠道收集“好差评”。一是政务服务大厅（站）要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，窗口工作人员每次提供服务后要主动提示评价人进行评价；二是自助服务终端要与“好差评”系统对接或张贴二维码，群众和企业办理事项后，可直接进入评价页面或扫码进行评价；三是做好广东政务服务网热线“好差评”语音和短信评价提示功能，落实评价人通过电话按键或回复短信进行评价；四是各级政务服务机构要设置意见箱、意见簿、电子邮箱等，广泛征集社会各界对政务服务的意见，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的评估评价，提出意见建议。

(四) 保障“好差评”全覆盖。对于“主题式”“一件事”服务，评价人可进行总体评价，评价的结果适用于主题业务关联的所有事项，也可对关联的事项分别进行评价。对已办结服务事项，评价人24小时内未作出评价的，“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。评价人作出评价后可在一定期限内进行一次追加评价。

（五）深入推进“好差评”宣传引导。各地各部门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，主动引导企业和群众对政务服务进行“好差评”，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。