

洛宁县深化放管服改革推进审批 服务便民化工作领导小组办公室

文件

宁“放管服”组办〔2020〕11号

关于做好政务服务“好差评”工作的通知

各乡（镇）人民政府，各有关单位：

根据国务院办公厅印发的《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》及洛阳市政务服务和大数据管理局《关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》，为彻底贯彻落实“好差评”制度，切实增强政务服务意识，为企业和群众提供全面规范、公平公开、便捷高效的政务服务，现就进一步推进“好差评”工作通知如下：

一、总体目标

进一步完善政务服务“好差评”制度体系，实现已经与“好差评”系统对接的政务服务平台、各业务办理系统，县政务服务中心、分中心，及乡镇便民服务中心政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。强化服务差评整改工作，形成评价、反馈、整改、监督的全流程闭环机制，年度差评整改率达到100%。

二、抓住重点任务，推进全面工作

（一）厘清办理政务服务事项的业务系统与“好差评”系统的对接情况。县直各部门对照已梳理的政务服务事项，使用本部门业务系统办件的，确定本部门办理业务使用的系统对应的事项名称、系统的建设层级，与“好差评”系统的对接情况。积极与对应上级部门沟通，了解本部门的部建、省建、市建系统的对接情况，实现“好差评”线下评价对接工作，并指导各乡镇本系统的相关工作。统一使用市级“一站通”审批系统的由县政务服务中心负责好差评系统对接及业务指导。通过线上线下全面融合，确保做到政务事项、服务渠道、评价对象全覆盖。

（二）畅通评价渠道，主动提醒和引导企业、群众自主评价。

1. 现场服务“一次一评”。政务服务中心、各乡镇便民服务中心要在业务办理窗口的醒目位置设置评价器或者评价二维码，方便办事企业和群众自主评价，按照一次政务服务可评价一次的原则，办事企业和群众每次办件后均可以进行一次评价。政务服

务中心、各乡镇便民服务中心要设置提醒标识，提醒群众进行评价，窗口工作人员对每一次办件都要做到主动提醒，引导办事企业和群众按照“好差评”各项指标进行自主评价，做到线下办件有效评价率100%。

2. 网上服务“一事一评”。政务服务中心、各乡镇便民服务中心及各分中心加大对“好差评”工作的宣传力度，引导企业和群众网上办件后，积极参与政务服务评价。对没有做出评价的，窗口办事人员积极与办事企业和群众联系，补充评价，做到线上办件有效评价率100%。

3. 社会各界“综合点评”。县行政服务中心、乡镇便民服务中心、村级便民服务站要在醒目位置设置投诉意见箱，公布咨询电话、监督电话、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。聘请“政务服务社会监督员”，定期进行评价；不定期邀请企业和群众，通过召开座谈会主动接受评价；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”。积极开展政务服务调查，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。根据本乡镇（街道、管委会）、本部门实

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。

（三）强化服务差评整改。政务服务中心、各便民服务中心（站）要建立差评和投诉问题调查核实、督促整改、回复反馈机制、监督完善的全流程工作机制。按照“谁办理、谁负责”的原则，安排专人回访核实。对已核实的差评，确定整改时间，建立整改台账，整改结果及时向评价人反馈，并向社会公开。

三、建立长效机制，规范日常操作

（一）建立长效管理机制。各有关单位要指定专人每日登陆系统查看本单位差评情况，确保“差评”得到及时有效整改。政务服务中心督促各部门及时改进窗口服务水平。差评10日内未完成整改的，将情况通报至办事部门分管领导处；若15日内未完成整改，通报至办事部门主要领导。

（二）落实首办责任。建立“好差评”首问负责联络队伍，各有关单位明确一名“好差评”首问责任人，对照差评问题事项，按照“谁办理、谁负责”的原则，由各业务办理部门第一时间进行整改，落实首问责任人进行回访核实，在1个工作日内与当事人完成有效沟通。

（三）加强申诉审核。对有疑问的差评事项，各单位要先与政务服务中心沟通，再通过系统进行申诉。政务服务中心要在3个工作日内完成部门差评申诉审核。部门整改后若评价者再次差评或者5个自然日内未评价的，政务服务中心组织回访符合，确

保整改到位。各部门要对窗口工作人员加强培训，确保本部门工作人员熟练掌握申诉整改工作要求及操作规范。

四、落实工作责任，加强统筹协调

各有关部门是政务服务“好差评”工作的责任主体，县政务服务中心要切实履行业务指导、协调推进等职责。各部门要亲自过问“好差评”工作，明确分管领导和业务负责人，并确定一名业务联系人，负责对接本单位“好差评”数据及差评申诉相关工作。

五、加强督查考核，严格追责问责

（一）强化绩效引导。将“好差评”结果纳入“放管服”督查考核评价体系。完善人员考评办法，将“好差评”结果与窗口工作人员的年终绩效考核挂钩。对存在的问题要及时整改，对行业普遍存在的问题要及时与主管部门沟通，进行整改。

（二）强化曝光问责。要定期通报突出问题和典型案例，中心业务室要对“差评”事项的具体经办人员限期整改，整改不力或造成投诉等重大不良影响的，要严肃追责。



2020年11月27日