

湘潭市政务公开政务服务领导小组办公室

关于印发《湘潭市推进政务服务“好差评”工作实施方案》的通知

各县市区人民政府，湘潭高新区、经开区和昭山示范区管委会，市直机关各单位：

《湘潭市推进政务服务“好差评”工作实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

湘潭市政务公开政务服务领导小组办公室

2019年9月9日



湘潭市推进政务服务“好差评”工作实施方案

为深化我市“一件事一次办”改革，优化营商环境，推动各级政务服务部门进一步树立为民服务意识，提升政务服务效率和质量，按照上级关于开展政务服务“好差评”工作有关部署要求，结合我市实际，制定本方案。

一、主要目标

以“群众需求”为出发点，以“群众满意”为落脚点，建立监督、整改、反馈全流程闭环的“好差评”工作机制。巩固我市政务服务群众满意度评价工作成果，改进评价方式，综合运用线上、线下等多种形式，扩大企业和群众参与范围，建立政务服务“好差评”制度，按照分布推进、有序提升原则，到2019年底，实现各级政府部门政务服务事项“办完即评”，差评事项“及时处置”，企业和群众“比较满意”。到2020年底，实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开，企业和群众满意度进一步提升。

二、实施范围

（一）湘潭市本级政务服务大厅，市政府有关部门单独设置的政务服务分大厅。

（二）各县市区、园区政务服务中心、县级各部门单设政务服务大厅。

（三）各乡镇（街道）便民服务中心。

（四）各村（社区）便民服务中心。

三、工作措施

（一）开辟评价路径。针对办理政务服务事项的不同途径，全方位多渠道建设“好差评”系统，收集企业和群众的“好差评”，让企业和群众有针对性地提出意见建议。

1、全面实行“一事一评价”。企业和群众对政务服务事项办理实行“一事一评价”，鼓励企业和群众实名评价政务服务。各级政务服务大厅（便民服务中心）及政务服务分大厅应通过窗口实体评价器、微信评价二维码、政务互动平板电脑、政务回访短信等途径，收集企业和群众评价意见；在线一体化政务服务平台（含各部门政务服务办事平台）和政务服务移动端、自助端参照电商售后服务评价模式，开辟评价意见收集模块。各评价路径，应采取“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”五个等次的整体评价标准；有条件的评价路径，应在评价时收集企业和群众的具体意见建议；建立追评机制，进一步丰富评价内容。

（2019年9月底前基本完成）

2、不断完善各种综合评价方式。在各级各部门现有的好经验、好做法基础上，围绕政务服务、行政效能和营商环境，探索和完善更多的评价方式，如委托第三方开展电话、问卷调查评价；建立人大代表、政协委员、企业和群众代表、媒体工作者等组成的监督员队伍，实行体验式办理和常态化监督，随时收集企业和群众意见建议；广泛面对企业和群众，开展政务服务满意度集中测评，充分保障企业和群众的评价权、建议权和监督权。

（二）建立差评处置机制。将“差评”数、“差评”率，“差评”处置的及时性和有效性作为“好差评”制度的关键，建立全

程联动、分级处置机制。（2019 年 12 月底前完成）

1、建立“第一线”“第一时间”处置机制。市政务大厅及各县市区、园区审批服务部门和各政务服务分中心应成立“售后服务式”政务客服，明确专门人员，建立就近从快处置机制，在认真核对差评的真实性、防范恶意差评的基础上，及时调查、处理差评问题，并反馈办理结果，确保在“第一线”“第一时间”化解群众的不满意。

2、建立协调和监督机制。市本级及各县市区、园区审批服务部门应建立监督协调机制，对情况较复杂或涉及多个部门的差评和投诉，积极组织协调，限时妥善处置；对涉及体制机制等深层次矛盾的，要确定整改重点，推动从根本上解决问题，并加强与当事企业、群众的衔接沟通；加强对具体办事部门“第一线”处理差评及投诉的监管，建立相关交办督办体系，发现处置不力的事项及时交办督办，同时会同政府督查部门针对重点领域和普遍性差评事项加强督查整改，让企业和群众的评价转化为工作压力，倒逼政府部门提升服务质量。

3、建立追责问责机制。市本级及各县市区、园区审批服务部门要加强对政务服务一线窗口的监督检查，深入核查差评集中的人员、部门，找准问题，限期整改，整改不到位的严肃问责；要加强与纪检监察部门的沟通协作，严肃处理政务服务工作中的不作为、懒作为、乱作为行为，对存在严重损害群众利益、打击报复等违纪违法行为，要追究部门和个人责任，依法依规严肃处理。

（三）强化数据分析和结果运用。加强“好差评”数据的归

集、汇总与分析，充分尊重和有效利用企业和群众的意见建议，推动各级各部门提升效能、改进服务。

1、建立完善“好差评”系统。市本级及各县市区、园区审批服务部门应依托市“互联网+政务服务”一体化平台政务服务“好差评”系统开展“好差评”工作。要健全本区域内各级政务（便民）服务大厅办事窗口评价设备，实体大厅已建的评价设备要按照5级评价（非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意）进行改造，并与“好差评”系统进行对接。线下要求实现办事窗口评价终端、自助服务终端评价功能，线上要求实现政务服务旗舰店、政务服务APP、微信扫码、短信回复等方式的办件评价。归集线上线下各渠道“好差评”数据，汇聚到“互联网+政务服务”一体化平台，并接入行政效能电子监管系统，接受统一监管。在政务服务旗舰店开辟专栏对“好差评”数据进行实时展示与监测。（2019年9月底前系统上线，2019年10月实现各级系统全面对接，2019年底前实现数据监测、统一监管）。依托一体化平台差评处置子系统完成相关差评处置、督办的管理。逐步实现与12345热线等平台的对接联通，充分发挥其政务服务指挥调度枢纽作用，助推差评及投诉问题的交办与督办。

2、汇集民情民意，提供决策参考。加强数据分析，归纳总结企业和群众意见，查找政务服务的堵点、痛点与难点，提出改进政务服务的有效建议，为各级政府科学施策提供数据支撑。（2019年底建成相关制度）

3、严格奖惩，改进作风和提升效能。将“好差评”评价及问题处理情况作为评估政府部门行政效能和工作作风的重要指

标之一，有针对性地开展行风监测和效能监督。综合运用“好差评”数据，开展“服务明星”“办事能手”等创先争优活动，激活正能量，有效调动工作积极性；将“好差评”综合情况与政府部门、政务服务人员的绩效考核挂钩，作为部门年度考核内容和窗口工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容，有效传导压力，树立良好导向；探索实施企业和群众评价满意度评分、排名、通报制度，倒逼各级各部门强化服务意识，改进工作作风，提升行政效能。（2019 年底建成相关制度）

四、责任分工

市行政审批服务局负责全市政务服务“好差评”制度的统筹推进与考核督查，加强相关数据的汇总、分析与监测，协调相关平台的对接与升级；负责市“互联网+政务服务”一体化平台“好差评”系统建设，强化相关技术和数据支撑；负责市级“好差评”系统数据库建设；负责各级政务大厅、电子监察系统、12345 平台与市“互联网+政务服务”一体化平台“好差评”系统对接和数据交换。

各政务服务分中心负责建设本部门线上线下“好差评”评价入口和数据系统，建立“第一线”差评处置机制，汇集本部门相关数据并与市一体化平台对接。

各县市区、园区审批服务部门要按照相关要求，统筹推进辖区内三级“好差评”制度体系建设，按照时间节点落实好各项工作任务，加强线上线下及有关平台的对接与数据汇集。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视、深化认识，

把建设政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革、推进政府治理体系和治理能力现代化、建立服务型政府的重要举措，切实加强领导，精心组织，制定具体实施方案，按照进度要求高效推进。

（二）狠抓工作落实。各级各部门要明确工作目标、措施、进度，抓细、抓实、抓出成效；要积极探索、大胆创新，持之以恒、久久为功，加强联动合作，理顺全流程闭环工作机制；要加强考核，把建立“好差评”制度工作纳入绩效考核指标，有效传导压力，确保工作实效。

（三）强化督查考核。建立“好差评”工作月调度机制，市行政审批服务局定期通报政务服务评价结果，及时发现和解决推进过程中遇到的问题，进一步优化事项办理流程，提升政务服务水平，确保各项工作有力有序有效推进。