

# 方城县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

方放办〔2023〕20号

## 关于进一步做好政务服务“好差评”工作 实施方案

为深入落实关于建立政务服务“好差评”制度的工作部署，落实《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》要求，结合实施《中共南阳市委办公室南阳市人民政府办公室关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》，建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度，不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，特制定本方案。

### 一、重要意义

做好政务服务“好差评”工作是贯彻落实以人民为中心的发展思想的重要举措，是践行全心全意为人民服务宗旨的基本要求，是建设人民满意的服务型政府的重要路径，县委、县政府对此高度重视，要求按照省、市安排部署加快建立健全以企业和群众办事体验为导向的政务服务“好差评”体系，不断提升政务服务质量和效率。各部门要进一步提高思想认识，加快推进工作，切实将“好差评”制度落到实处。

## 二、构建体系

（一）完善政务服务“好差评”系统。省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各部门自建的政务服务平台不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

（二）实现“好差评”线上线下全覆盖。县政务服务和大数据管理局要督促指导有关政务服务部门，整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等评价渠道，做好相关系统配套改造工作，实现对本地区政务服务各行业、部门、办事人员不同层面服务主体的线上线下评价。

（三）实现“好差评”线上线下数据全汇聚。各部门要确保评价数据及时传入省政务服务平台“好差评”系统。在线办理事项均要实现“在线评价”，尚未接入省政务服务平台的自建审批服务系统，要按照对接标准，加快与省政务服务平台“好差评”系统数据打通，实现统一在线评价。对尚未实现网上办理

的事项，实体政务大厅要完善评价设备等渠道的线下评价方式，将评价结果统一汇入省政务服务“好差评”系统，实现线下评价全联通。各部门汇聚办件信息时，要将评价信息、用户信息同时汇聚到省政务服务平台“好差评”系统。

（四）建立“差评”处置闭环机制。各部门要有专人对企业和群众办事中的差评及时回访，对反映的问题及时整改，相关整改结果反馈当事人，并进行监督检查，形成发现、整改、反馈、监督全流程工作闭环机制，防止问题重复出现，实现具体问题和共性问题“双归零”，促进政务服务水平不断提升。

（五）实施“好差评”评价结果全公开。省政务服务平台将设置“好差评”公示专栏，定期公开政务服务部门“好差评”综合排名情况，并定期通报政务服务工作中的突出问题和典型案例，接受新闻媒体和社会各届的监督。

### **三、保障措施**

（一）加强组织领导。各部门要结合工作实际，明确责任部门，细化责任分工，强化督查检查，扎实推进各项工作落实。

（二）做好制度衔接。要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评等相关制度的整合衔接，避免重复评价、多头受理。

（三）重视结果运用。应将政务服务“好差评”情况作为部门年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

（四）加大宣传力度。要充分利用各种新闻媒体，多渠道、全方位对政务服务“好差评”工作进行宣传，不断提升企业和群众的知晓度、参与度。要加强评价引导，在线上线下醒目位置设置评价提醒标志，现场办理后线下服务窗口工作人员要主动提醒，积极引导企业群众进行“好差评”。

