

芒市人民政府办公室文件

芒政办发〔2020〕37号

芒市人民政府办公室关于印发芒市建立 政务服务“好差评”制度工作方案的通知

各乡镇人民政府、勐焕街道办事处、遮放农场管委会，市直有关单位：

《芒市建立政务服务“好差评”制度工作方案》经芒市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

（此文有删减）



2020年4月30日

芒市建立政务服务“好差评”制度工作方案

为贯彻落实《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）、《云南省人民政府办公厅关于建立云南省政务服务“好差评”制度的通知》（云政办发〔2020〕6号）、《德宏州人民政府办公室关于印发德宏州建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（德政办发〔2020〕20号）精神，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，进一步优化营商环境，全面建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，持续提升我市政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记考察云南系列重要讲话精神，认真落实党中央国务院和省委、省政府、州委、州政府决策部署，深化“放管服”改革，优化营商环境，健全服务绩效由企业和群众来评判的政务服务评价机制，倒逼各级各部门不断改进工作，大力提升政务服务效能，切实增强企业和群众获得感。

二、评价范围

企业和群众在办理各类政务事项过程中，对各级政务服务机构（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）和工作人员的服务质量、效率、结果等进行综合评价。中央、省属驻芒市单位进驻我市政务服务机构、平台办理业务的，应当通过“好差评”系统接受评价。各级政务服务机构、政务服务平台和工作人员在开展政务服务工作时，都要接受评价。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

三、评价机制

（一）评价方法

1. 企业和群众自主评价。各级政务服务机构、各类政务服务平台配置政务服务“好差评”二维码或评价器等，依托全省网上政务服务平台设置的“好差评”系统界面评价功能，企业和群众可在办理政务事项后实施评价，尤其要引导企业和群众通过“一部手机办事通”实现“掌上评”，做到“一次一评”、“一事一评”。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

2. 社会各界“综合点评”。各乡镇、街道、农场、市级各单位要通过意见箱、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、研究机构等对全市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。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

3. 政府部门“监督查评”。各乡镇、街道、农场、市级有关单位要积极开展政务服务调查，尤其是对新出台的惠企利民政策、新提供的服务项目及直接关系到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。适时抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。根据本地本部门实际，委托第三方独立开展政务服务评估，评估结果作为改进政务服务的重要依据。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

（二）评价系统。

1. 系统对接。省政府办公厅已依托全省网上政务服务平台统一建设了全省政务服务“好差评”系统，并向全省各级各部门提供标准化评价接入功能。2020年6月底前，实现政务服务评价省、州、县市三级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价数据实时全量归集上报，并完成与全省一体化在线政务服务平台“好差评”系统互联互通。各有关单位已经自建政务服务“好差评”系统的，要于2020年6月底前与全省政务服务“好差评”系统实现对接，没有自建政务服务“好差评”系统的，统一使用全省政务服务“好差评”系统。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

2. 对接方式。一是需继续使用属国家、省、州开发的自建政务服务业务系统（有评价功能或无评价功能的），与上级对口部门沟通联系，由省、州对口部门对接。国家、省、州开发的自建政务服务业务系统于2020年5月31日前完成与“好差评”系统对接。需继续使用属市级或部门自行开发的自建政务服务业务系统（有评价功能），按照标准接口将评价数据汇聚到“好差评”系统；无评价功能的，要合理建设评价信息采集渠道，按照标准接口将评价结果数据汇聚到“好差评”系统。市级或部门自行开发的自建政务服务业务系统于2020年6月30日前完成与“好差评”系统对接。不存在以上情况的，必须全部使用云南省政务服务平台办理政务服务事项，直接进行评价即可。

3. 线上线下数据归集。省级统一完成全省政务服务“好差评”系统建设，实现线上评价数据归集；省政府办公厅统一对各地、各部门线上评价数据进行汇总统计。2020年6月底前，各乡镇、街道、农场、市直各单位要完成线下评价系统（如：服务评价器等）接入全省政务服务“好差评”系统，实现线下评价数据实时自动归集到全省网上政务服务平台“好差评”系统。从2020年7月1日起，省政府办公厅将统一对各地、各部门线下评价数据进行汇总统计。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

（三）评价流程。

1. 评价。企业和群众是政务服务的评价主体，各级各部门负责引导企业和群众办理政务服务事项后通过“好差评”二维码

或评价器、全省网上政务服务平台“好差评”功能界面、“一部手机办事通”等渠道进行服务评价。评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五级，后两个等级为差评。企业和群众在接受服务后5个工作日内未进行评价的，默认为“基本满意”。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

2. 整改。各级各部门要将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。当收到“不满意”或“非常不满意”差评时，责任单位应立即核实，除误评和恶意差评外，所有差评问题应在15个工作日内进行整改，市政务服务管理局对核实和整改工作进行全程监督；若因客观条件限制在期限内难以整改的，应说明理由和整改期限，并将整改结果采取适当方式及时向企业和群众反馈。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

3. 回访。各级各部门要对实名差评当事人进行回访，做好差评整改回访台账，如实记录差评整改及回访情况，实名差评整改率和回访率均要达到100%。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

4. 监督。各级各部门要加强内部管理，强化内部监督；市政务服务管理局要加强日常监督，对差评整改和回访情况定期进行抽查。要将差评比较集中的部门和人员作为重点，强化监督检查和督促整改。（牵头单位：市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

四、结果运用

建立通报制度，对“好差评”评价结果及整改情况定期通报，对造成不良影响的案例，适时进行媒体曝光；强化结果运用，将“好差评”工作情况纳入年度综合考评。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

五、组织实施

（一）明确工作责任。市政府办公室要加强对全市政务服务“好差评”工作的指导协调、跟踪督促。市政务服务管理局负责政务服务“好差评”工作的组织实施，对全市政务服务“好差评”工作进行指导监督。市直有关部门要加强对本系统政务服务“好差评”工作的统筹和指导。各乡镇、街道、农场要指导、监督本行政区域内政务服务机构、平台依法依规履行职责，细化任务分工，推动工作落实。各级政务服务机构、各类政务服务平台具体受理、办理政务服务事项的部门，要加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价，保护评价人信息，鼓励办事企业和群众实名评价。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

（二）推进政务服务事项应进必进、应上尽上。各级各部门要结合全市政务服务事项标准化梳理成果，制定和公布本地本部门政务服务事项基本目录，逐项编制、完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、评价渠道等要素，推进同一事项无差别受理、同标准办理。积极推进政务服务实体大厅标准化、规范化建设，

进一步优化大厅功能，推动政务服务事项应进必进。充分发挥全省网上政务服务平台作用，借助“一部手机办事通”迭代升级，积极推动政务服务事项应上尽上，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，2020年底前实现政务服务事项全部纳入网上政务服务平台办理。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

（三）加大宣传引导。充分利用各类媒体，有针对性、多渠道开展宣传，提升企业和群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。要在各级政务服务机构、各类政务服务平台设置专栏开展宣传，引导企业和群众自愿自主真实开展评价。根据企业和群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验。（牵头单位：市政府办公室、市政务服务管理局；责任单位：市直有关单位，各乡镇、街道、农场）

抄送：市发展改革局、财政局、人力资源和社会保障局、农业农村局、林草局、水利局、自然资源局、住房城乡建设局、民政局、审计局、统计局、教育体育局、卫生健康局、文化和旅游局、应急管理局、市场监管局、司法局、防震减灾局、交通运输局、工业和商务科技局、公安局、退役军人事务局、综合执法局、政务服务管理局、医疗保障局、森林公安局、道路运输管理局、民宗局、广播电视局、州生态环境局芒市分局、气象局、税务局、侨联、残联、边境管理支队、搬迁安置办，芒市供电局，芒市供排水公司。

芒市人民政府办公室

2020年4月30日印发
