

关于印发贵池区完善政务服务“好差评” 工作制度实施方案的通知

贵四最办〔2020〕5号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、各直属机构：

经区政府同意，现将《贵池区完善政务服务“好差评”工作制度实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

贵池区创优“四最”营商环境工作领导小组办公室

2020年7月3日

贵池区完善政务服务“好差评” 工作制度实施方案

为贯彻落实《关于印发安徽省政务服务“好差评”制度实施方案（试行）的通知》（皖四最办〔2019〕3号）《关于印发池州市完善政务服务“好差评”工作制度实施方案的通知》（池

四最办〔2020〕6号），深入推进“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，持续提升我区政务服务水平，结合我区实际，制定本方案。

一、畅通评价渠道

（一）落实现场服务“一次一评”。各级政务服务大厅、分大厅要在窗口醒目位置配置政务服务“好差评”评价器，事项当场受理或办结后，评价器自动弹出评价界面，方便办事企业和群众点击评价器或扫码当场进行自主评价。

（二）做好线上服务“一事一评”。依托安徽省“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，实现网上服务“一事一评”。部门自建业务系统办理的事项，需开发评价功能或对接使用省“好差评”评价系统。评价一般可设置“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

（三）优化社会各界“综合点评”。通过12345热线、意见箱、“皖事通”APP等多种渠道，以及办件回访等方式开展第三方测评，主动接受社会各界的综合性评价。

（四）强化政府部门“监督查评”。围绕本部门政务服务政策以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，委托第三方独立开展政务服务评估，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况，及时整改问题，不断改进服务。

二、完善“好差评”工作机制

（一）建立“好差评”收集、反馈制度。区数据资源管理局（政务服务管理局）负责收集所辖区域的评价内容，对各个渠道的“好差评”情况每月一次汇总，次月初向涉及部门反馈，做到“差评”当日建档、当日反馈，迅速调查核实。

（二）建立“好差评”整改、回访制度。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。“差评”涉及部门要做好整改工作，对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，要按照“2、5、15”时限要求进行回复和整改，即在2个工作日内，先行联系反映问题的企业群众，沟通了解情况；对确实存在问题的，简单事项5个工作日内完成整改反馈；较为复杂的事项，建立台账，研究提出解决办法，在15个工作日内完成整改反馈；对缺乏法定依据的，耐心做好解释说明。各地各部门要做到差评件件有整改、有反馈，对已办结的“差评”，区数据资源管理局（政务服务管理局）应在5个工作日内，采取电话、短信等途径进行满意度回访测评，确保回访率100%。

（三）建立“好差评”复核、纠正制度。经核实属恶意“差评”或误操作的，对评价结果不予采纳，各部门及时将差评核实情况以书面形式报区数据资源管理局（政务服务管理局），区数据资源管理局（政务服务管理局）复核属实的，通过省级“好差评”系统进行申诉、纠正。

三、强化组织实施

（一）加强组织领导。区数据资源管理局负责承担“好差评”日常工作。各地、各部门要把建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革、优化营商环境的重要举措，结合工作实际，层层压实责任，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进。

（二）健全奖惩机制。区数据资源管理局每季度对各地各部门“好差评”评价结果及“差评”问题办结情况进行通报，作为“互联网+政务服务”年度考核重要内容。对企业和群众评价满意度高的单位和人员，在评选“最佳服务窗口”和“最佳服务之星”中予以加分；对多次受到“差评”评价的窗口工作人员，经核查属实并教育后无明显改进的，由区数据资源管理局（政务服务管理局）通知进驻单位限期调整人员；造成不良影响的，根据作风纪律及效能建设相关规定问责处理。

（三）做好制度衔接。各地、各部门要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评、绩效评价、营商环境评价、投诉处理、效能监察等相关制度整合衔接，避免重复评价、多头处理。

（四）加强宣传引导。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。各地要在各类政务服务平台设置专栏，政务服务机构线下服务窗口要主动引导企业和群众自愿自

主真实开展评价，要根据企业和群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验。

安徽政务服务网“好差评”公示网址：

<https://www.ahzwfw.gov.cn/bog-evaluate-pub/index.html>