

平凉市人民政府办公室 关于印发《平凉市建立政务服务“好差评” 制度提高政务服务水平实施方案》的通知

平政办发〔2020〕7号 2020年2月28日

各县（市、区）人民政府，平凉工业园区管委
会，市直有关部门，中、省驻平有关单位：

《平凉市建立政务服务“好差评”制度提高
政务服务水平实施方案》已经市政府同意，现
印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

《平凉市建立政务服务“好差评”制度提高

平凉市建立政务服务“好差评”制度 提高政务服务水平实施方案

为持续深化“放管服”改革，推进政府职
能转变，全面准确了解企业和群众对政务服
务的感受和诉求，有针对性地改进政务服务，切
实提升政府工作效能，按照《甘肃省建立政务
服务“好差评”制度提高政务服务水平实施方
案》（甘政办发〔2020〕7号）精神，结合我市
实际，制定本实施方案。

一、工作目标

市、县两级政务服务机构全面推行政务服
务“好差评”工作，条件具备的县（市、区）
可扩大到乡镇（街道）。2020年2月底前，市、
县两级政务服务机构全部配置“好差评”评价
器；6月底前，完成“好差评”市级线上线下全
覆盖、市级政务服务事项全覆盖、市级评价数
据实时全量上报；9月底前，完成“好差评”县
级线上线下全覆盖、县级政务服务事项全覆
盖、县级评价数据实时全量上报，全面构建

“接受评价—受理—整改—反馈—信息公开—结
果应用”的“好差评”全流程工作机制；12月
月底前，全面建成覆盖市、县两级政务服务机
构、政务服务平台、政务服务事项和服务人员
的全市一体化政务服务“好差评”体系。

二、主要任务

（一）建立评价体系。

1. 明确评价内容。评价范围方面，市县两
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）政务服务事项的办件、办事指南、服务
应用全部纳入“好差评”范围；评价对象方
面，全市每个政务服务机构、政务服务平台及
工作人员均列为“好差评”对象；评价主体方
面，每个办事企业和群众在办理政务服务事项
中都能够自愿自主真实评价。

牵头单位：市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：2020年2月底前

2. 配套完善评价指标体系。按照国家“好差评”评价标准，评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，后2个等级为差评。根据评价等级制定政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等评价指标，构建覆盖线上、线下政务服务工作全部内容和全部流程的全方位、多角度评价指标体系。

牵头单位：市工信局、市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：2020年5月底前

3. 构建“1+2+X”评价渠道。“1”，即全省统一的政务服务“好差评”评价页面。按照《全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统技术方案》确定的评价等级、评价内容、评价要求和技术标准规范，依托全市一体化在线政务服务平台，统筹建设全市政务服务“好差评”系统，统一汇总管理政务服务评价数据，并与省级平台对接，调用省级政务服务平台“好差评”系统对外提供的统一评价页面。各县（市、区）、市政府各部门不再单独建设政务服务“好差评”系统，部门自建业务系统要与全市一体化在线政务服务平台深度对接后，通过调用政务服务平台“好差评”系统功能接口提供评价服务。“2”，即线下政务服务机构和线上政务服务平台2个主渠道。线下，市县两级政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或

评价二维码，方便办事企业和群众自主评价，实现现场服务“一次一评”；偏远地区和基层服务站（点）等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。线上，以甘肃政务服务网为依托，各级各类政务服务平台设置“好差评”评价功能，方便企业和群众在办理各类政务服务事项时通过评价问询表单进行即时评价，内容包括设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目，实现网上服务“一事一评”。“X”，即通过设置意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱或召开企业群众座谈会、举办政务服务开放日、招聘政务服务监督员等多种方式，积极主动听取企业和群众对政务服务的综合评价意见。

牵头单位：市工信局、市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：2020年6月底前

4. 做好评价数据归集。要按照“好差评”工作要求，及时做好相关系统配套改造工作，建立评价数据归集共享、分析处理和协同办理机制，实现统一收集、分类交办、快速处理。要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。同时，建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。

牵头单位：市工信局、市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：2020年6月底前

（二）积极开展评价。

5. 企业群众评价。积极引导企业和群众通过“1+2+X”的评价渠道，对所接受的政务服务进行自主评价，做到现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。同时，鼓励企业和群众通过填写评价表单等方式，开展实名评价。

牵头单位：市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

6. 开展自我评价。市县两级政务服务机构要建立自我评价机制，定期对办事流程、服务态度、大厅（窗口）建设、监督检查以及便民利民创新举措等方面情况进行评价，尤其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。

牵头单位：市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

7. 委托第三方评价。市政府办公室委托第三方（社会组织、中介组织、研究机构）定期对政务服务开展评估评价，提出意见建议，推动管理和评价相分离，确保评价工作的独立性和评价结果的客观性。评价结果作为改进政务服务工作的重要依据。

牵头单位：市政府办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

（三）及时处理反馈。

8. 督促差评整改。市县两级政务服务机构要建立差评和投诉问题调查核实、督促整改、反馈机制。收到差评或投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂的问题，采取承诺答复、整改回访等处理方式，建立台账，在5个工作日内予以解决；确需延期的，最多可延长至10个工作日，但需向评价主体做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通报同级政务服务管理机构。“差评”限期整改后，要及时将整改情况通过电话、短信、微信、上门见面等方式向企业和群众反馈，并做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。

牵头单位：市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

9. 主动公开信息。市县两级政务服务机构要将政务服务情况、企业群众评价、差评处理结果，通过政府门户网站、政务服务平台或新闻媒体向社会公开，广泛接受社会评价和监督。市政府办公室定期公开全市政务服务机构“好差评”结果和综合排名情况，通报突出问题和典型案例。

牵头单位：市政府办、市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

(四) 用好评价结果。

10. 强化数据分析及应用。市县两级政务服务机构要将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、精简办事材料、动态调整办事指南的重要参考依据，通过大数据技术，定期对评价结果进行分析研判，为科学施策、改进决策提供有效支撑。对企业和群众反映强烈、“差评”集中的窗口和事项，及时研究提出解决方案和整改措施，推动问题解决。属于作风方面的问题，要组织专项整改；属于业务方面的问题，移交相关主管部门限期研究解决。

牵头单位：市公管办、市工信局

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

11. 建立考核奖惩机制。市县两级政府要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价，评价结果与接受评价单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。市直部门绩效评价由市政府办公室负责。对企业和群众评价满意度高的单位和人员，按照国家有关规定进行表彰和奖励。对评价连续排名靠后，经核实属于单位或个人履职不到位的，扣减绩效分，取消年度考核评优评先资格；对反复被差评、投诉，故意刁难甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。同时，建立差评申诉复核机制，允许工作人员对差评进行举证解释和申诉申辩，排除误评或恶意差评；及时查处刷“好评”或恶意差评等弄虚作假行为，确保“好差评”结果真实、客观、准确。

牵头单位：市政府办、市公管办

责任单位：各县（市、区）政府，平凉工

业园区管委会，市政府有关部门，中、省驻平有关单位

完成时限：持续推进

三、保障措施

(一) 严格主体责任。市政府办公室负责全市政务服务“好差评”工作组织实施和指导监督。各县（市、区）政府对本区域政务服务“好差评”工作负主要责任，结合实际细化实化相关规定，强化人员管理和考核，督促问题整改，受理复核申诉，查处违规违纪问题。市工信局负责“好差评”系统平台建设及系统运行、数据汇集共享交换的技术保障工作；市公管办协调进驻部门做好事项受理办理，鼓励引导企业和群众进行监督评价，负责“好差评”系统统计分析、跟踪督导、考核评比和问题整改，负责市、县（市、区）政务服务线下评价设施规范建设，为全市“好差评”系统平台提供数据做好对接，指导县级政务服务机构按时限开展各项工作；市直有关部门要加强对本系统、本领域政务服务工作的指导，发挥跨区域业务协调作用，加强与县（市、区）政府的协同配合；垂直管理部门要加强对本系统政务服务工作的组织领导；跨部门的政务服务工作由牵头部门组织，相关部门各司其职、积极配合、协同办理，合力推动政务服务“好差评”工作顺利实施。

(二) 做好配套衔接。依托全市一体化政务服务平台，加快建设全市政务服务“好差评”系统，按时完成与省级政务服务“好差评”系统对接。国家部门直属机构、有关中介服务机构、市政公用服务企业（含水电气暖）等进驻地方政务服务大厅办理业务的，原则上应当通过所在地区政务服务“好差评”系统接受评价。要完善现场服务规范，政务服务大厅要合

理设置服务标识和办事窗口，原则上实现集中办理、异地可办，提升“一站式”服务功能，要加强对政务服务工作人员的指导和培训，确保政务服务“好差评”制度落到实处。同时，要按照“统筹建设、资金共担”的原则承担系统建设资金，各级财政部门要将“好差评”平台建设资金需求列入财政预算，确保系统尽快上线运行，各项目标按期完成。

（三）积极宣传推广。各县（市、区）政府，市直各有关部门要通过企业和群众喜闻乐见的渠道和形式，广泛深入做好政务服务“好差评”制度的宣传解读，主动引导企业和群众

对政务服务进行“好差评”，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。

各县（市、区）政府，市直各有关部门要按照阶段性目标，将每季度工作推进情况分别于3月23日、6月23日、9月23日、12月23日反馈市公管办（可与同期报送的“放管服”改革相关材料一并报送），由市公管办汇总整理后将全市推进情况于每季度末反馈省政管办。实施过程中遇有重大困难和问题可随时反馈，好的经验做法及时通过“陇政钉”平台报送信息。