

三明市行政审批制度改革工作领导小组办公室
三明市机关效能建设工作领导小组办公室 文件
三明市行政服务中心管委会

明审改办〔2020〕12号

三明市行政审批制度改革工作领导小组办公室
三明市机关效能建设工作领导小组办公室
三明市行政服务中心管委会关于
印发三明市政务服务“好差评”
工作实施方案的通知

市直有关单位，各县（市、区）审改办、行政服务中心管委会、效能办：

根据国务院办公厅《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）和省审改办、

省效能办《关于印发福建省健全完善政务服务“好差评”制度提高政务服务水平实施方案的通知》（闽审改办〔2020〕9号）精神，制定了《三明市政务服务“好差评”工作实施方案》，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。



三明市政务服务“好差评”工作实施方案

为全面准确了解企业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，进一步优化营商环境，按照国家和省上关于开展政务服务“好差评”工作的要求，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，对接全国一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，全市各级政务服务机构（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）全部开展“好差评”，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。确保每个政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个办事企业群众都能自愿自主真实评价，每个差评都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，企业群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。

二、主要任务

（一）建立评价体系

1.明确评价对象和内容。“好差评”适用范围包括各地各部门提供政务服务的网上政务服务平台、政务服务移动端（包含微

信小程序、公众号)、实体政务大厅、服务点提供的依申请政务服务事项。评价内容包括各级政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度,政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等。

2. 统一评价标准和等级。积极对接国家和省上“好差评”评价标准,结合我市实际,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、监督管理等政务服务评价指标,健全完善评价体系,按照统分结合、分级分类的方式,细化评价指标,完善评价方法,推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。评价设置“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。

3. 规范政务服务要求。推进服务办理便捷化,优化办事流程,减少办理环节,加快政务信息系统资源整合共享。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,提升“一站式”服务功能,原则上实现集中办理、异地可办;文印、传真、邮寄等配套服务,需要收费的,要合理设定并公开收费标准。完善网上服务规范,落实“一网通办”要求,健全网上预约、申报、审批服务等流程,提供网上咨询服务,确保企业群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。压减政务服务办理时限,区分不同种类服务,推行当场办结、一次办结、限时办结,各级各部门可在国家规定的办理时限内进一步压减时间,超过办理时间的,

要公开说明理由。完善人员管理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。

（二）畅通评价渠道

1. 实现现场服务“一次一评”。现场评价渠道包括实体政务服务大厅、服务点、自助服务终端等。政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器、评价二维码（可动态生成或静态两种方式）或评价表，方便办事企业群众自主评价。综合收发件窗口实施并联审批的办理事项，评价人可选择对实施并联审批事项进行批量总体评价，一次评价的结果适用于本次实施并联审批的所有部门；也可选择分部门分阶段对纳入并联审批具体事项的相关审批部门单独评价。“一件事”集成套餐服务事项，评价内容由企业群众统一评价，不再分阶段评价。涉及跨层级跨部门事项，评价结果归集到牵头部门。偏远地区和基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。窗口工作人员履行审批服务后，应通过文明用语主动邀请评价人进行评价，不得以自我评价代替群众评价。

2. 推行网上服务“一事一评”。线上评价渠道包括省网上办事大厅、移动端政务服务应用，部门政务服务系统和 12345 便民服务平台。除 12345 便民服务平台外，其他评价渠道产生的评价数据要实时向“好差评”系统归集。全市各级各部门可利用包括网上政务服务平台及政务服务移动端评价、扫码评价、短信评价等方式开展评价。

3. 推动社会各界“综合点评”。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。发挥信息技术优势，在五级评价基础上，针对具体服务事项细化评价问询表单，可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，由办事企业群众自愿填写。根据本地本部门实际，引导或委托社会组织、中介组织、研究机构等第三方机构对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，评估结果作为改进服务的重要依据。

4. 鼓励政府部门“监督查评”。要积极开展政务服务调查，尤其是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，评估结果作为改进服务的重要依据。

5. 强化审批系统与“好差评”系统的对接。按照《省级政务服务“好差评”系统对接规范》（下载地址：<http://10.1.21.67:8082/fjcms/hcpjsfa.doc>），做好评价数据所在系统与省级政务服务“好差评”管理系统的对接，实现评价信息实时上报。各类网上办事服务系统要根据要求，新增或改造政务服务系统网上办事评价功能，通过直接调用省级政务服务“好差评”管理系统统一评价页面，向申请人提供网上办事服务

评价功能。

（三）及时处理反馈

1. 督促差评整改。依托省政务服务“好差评”管理系统，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。对差评信息，各级行政服务中心管委会应在评价后3个工作日内会同审批部门完成差评信息回访核实，经核实为误评或恶意差评的，行政服务中心管委会3个工作日内完成差评撤销核实工作，并报送同级审改办、效能办。对核实属实的差评信息，审批部门应在10个工作日内完成整改与反馈工作；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改，在期限内无法整改，应说明理由；对缺乏法定依据的，做好解释说明；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%。强化对差评回访核实和整改情况的监督检查，得到差评人满意回复的，可不予计算，申请人不满意回复的，相关情况反馈同级审改办、效能办。

2. 定期公开政务服务评价信息。坚持“以公开为常态、不公开为例外”，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况，均要通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体等渠道向社会发布（公开）。对造成不良影响的案例，同级政务管理部门要进行内部通报，必要时媒体曝光，推动形成愿评敢评、评了管用的社会共识。

（四）用好评价结果

1. 加强评价数据的综合分析应用。要运用大数据等技术，加

强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，推进服务供给精细化，对企业群众反映集中的问题，及时限期依法依规整改解决。

2. 健全政务服务奖惩机制。完善激励约束机制，有效激发政府部门和工作人员创新工作、改进服务的内生动力。要通过省网上办事大厅、各级政务服务平台，汇总、分析评价数据，定期形成各地各部门政务服务情况报告，并以适当形式反馈。对企业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。建立教育问责机制，对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业群众的，以及整改不力或造成重大不良影响的，要按照有关纪律规定追责问责。

三、保障措施

(一) 加强组织领导。全市各级各部门要把建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革的重要举措，层层压实责任，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进，目标任务按期完成。市县行政服务中心管委会、审改办负责组织协调本级本部门“好差评”工作，承担政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申诉以及相关配套制度建立等。市县行政服务中心管委会、发改部门负责组织推进各地政务服务系统、实体政务服务大厅、服务点和自助服务终端与省“好差评”系统的对接，实现在线或现场评价服务。涉及跨部门的政务服务工作由牵头部门组织，相关部门积

极配合，协同办理。根据企业群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验。注重政策宣传，引导企业群众积极参与政务服务评价。

（二）健全评价信息管理机制。建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。基于省网上办事大厅和各级政务服务平台，建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，连通线上线下各类评价渠道，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。

（三）强化评价人和被评价人权益保护。保障评价人实名自愿自主评价权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业群众实名评价，建立健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方；对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，消除误评和恶意差评。在收到“不满意”或“非常不满意”评价时，可在5个工作日内通过所在机构向同级政务服务主管部门提出申诉，经核实为误评或恶意差评的评价结果不予采纳，并做好相关记录。

附件：各评价渠道功能说明表

附件

各评价渠道功能说明表

评价渠道	说明
平板电脑评价	政务服务机构在业务办理窗口配置平板电脑，统一调用省级好差评系统提供的评价页面或者接口，按规范设置“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个评价等级，并支持文字评价、细化评价问询表单功能，为企业群众提供现场评价服务。
二维码扫码评价	动态二维码评价 ，通过调用省级好差评系统提供的接口获取评价页面地址，自行生成动态二维码，通过平板电脑、自助终端、纸质通知书等载体进行对外展示，为办事企业群众提供动态二维码扫码评价功能。 静态二维码 ，适用于直接使用省网上办事大厅系统办理业务的省直单位，可通过省级好差评系统打印静态二维码，并放置在业务办理窗口显著位置，供企业或群众直接扫码评价。
短信评价	各级审批部门在完成办件受理与办结等重要环节操作后，向办事企业群众发送评价短信，短信内容中评价地址需通过调用省级好差评系统接口获取，实现政务服务办事短信评价。

