

# 长沙市政务公开政务服务工作领导小组办公室

---

长政务办函〔2019〕4号

## 长沙市政务公开政务服务工作领导小组办公室 关于印发《长沙市政务服务“好差评”制度 建设工作实施方案（试行）》的通知

各区县（市）人民政府、园区管委会，市直各有关单位：

《长沙市政务服务“好差评”制度建设工作实施方案（试行）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

长沙市政务公开政务服务工作领导小组办公室

2019年10月31日



# 长沙市政务服务“好差评”制度建设工作 实施方案（试行）

根据国务院和省政府工作部署，为持续优化政务服务，落实好“一件事一次办”改革工作任务，建立企业和群众对政务服务绩效评价的“好差评”制度，建设人民满意的服务型政府，结合我市有关工作实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，以问题为导向，以“群众需求”为出发点，以“群众满意”为落脚点，从政务服务第一线获取真实评价，收集意见建议，及时解决企业和群众办事过程中的问题，建立评价、监督、整改、反馈全流程闭环的“好差评”工作机制，不断提升政府部门服务质量和行政效能，使人民群众获得感、满意度持续提高。

按照分步推进、有序提升的原则，到2019年底，实现市、区县（市）政府部门政务服务事项“办完即评”，差评事项“及时处置”，企业和群众“比较满意”。到2020年底，实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开，企业和群众满意度进一步提升。

## 二、工作任务

（一）构建“好差评”体系。全方位、多渠道建设“好差评”系统，丰富并完善办理政务服务事项的各条评价路径，广泛、及

时收集企业和群众的“好差评”，让企业和群众更加便捷而有针对性地提出意见建议。

1. 全面实行“好差评”。全市各级政务服务管理部门应依托市“互联网+政务服务”一体化在线政务服务平台（下称“互联网+政务服务”一体化平台）的“好差评”系统，做好线上线下相关系统配套改造工作，将接入“互联网+政务服务”一体化平台的所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围，实时、准确、有效汇集全部“好差评”数据。由企业和群众实名对政务服务事项办理实行“一事一评价”，全市各级各类政务服务机构和窗口均为“好差评”评价对象。

2. 多方汇集“好差评”。“互联网+政务服务”一体化平台（含各部门政务服务办事平台）和政务服务移动端应参照电商售后服务评价模式，开通评价意见收集模块，并开辟专栏实时监测与展示。各级政务服务中心（大厅、分厅等）及办事窗口应通过平板电脑评价、扫码评价、短信评价、自助服务终端评价等途径，多渠道收集企业和群众评价意见。各评价路径的每一个评价指标均采用“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”5个评价等级。有条件的评价路径，应在评价时收集企业和群众的具体意见建议。建立追评机制，进一步丰富评价内容。

3. 逐步拓展“好差评”。实现与12345热线等平台的对接联通，充分发挥公共政务服务指挥调度枢纽作用，助推差评及投诉问题的交办与督办。有序推进市“好差评”系统将来接入市政务

服务成效管理系统，接受统一监管。今后探索尝试通过开展政务服务满意度集中测评、问卷调查，建立人大代表、政协委员、企业和群众代表、媒体工作者等组成的监督员队伍实行体验式办理和常态化监督，委托第三方开展电话回访和评价等方式，扩大“好差评”覆盖范围。

（二）建立差评化解长效机制。将“差评”数、“差评”率，“差评”处置的及时性、有效性和真实性作为“好差评”工作关键，建立全程联动、分级处置、因事施策机制。

1. **建立 12345 热线差评处置机制。**对于政务服务事项办理“不满意”、“非常不满意”的评价，“好差评”系统将差评工单自动推送至 12345 热线，按 12345 热线工作机制予以核实后交办，承办部门应在规定时间内作相应处理及反馈，综合处置情况纳入部门年度目标考核评估。

2. **建立“第一线”“第一时间”处置协调机制。**各级政务服务事项具体办理机构（各有关职能部门、政务服务中心等）应明确专人成立专门的“售后服务式”政务客服，建立差评问题就近从快处置机制，及时调查、回应、整改。对于情况简单、事实清楚的差评，应即时说明，当场处置。不能当场处置的，按照“1210”规则进行整改和回复（1个工作日内，联系投诉人沟通交流；2个工作日内，较为简单的问题完成处理及反馈；10个工作日内，较为复杂的问题实现办结）。各级政务服务管理部门对情况较复杂或涉及多个部门的差评和投诉，要积极组织协调，限时妥善处置；

对涉及体制机制等深层次矛盾的，要确定整改重点，推动从根本上解决问题。

**3. 建立监督问责机制。**政务服务管理部门要加强对具体办事机构“第一线”处理差评及投诉的监管，建立相关交办督办体系，发现处置不力的事项及时交办督办。要针对性抽查重点领域和普遍性差评事项，深入核查差评集中及类似问题反复出现的部门、人员，会同政府督查部门加大重要问题督查力度，找准症结，责令限期整改；要加强与纪检监察部门的协作配合，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，对政务服务工作中的不作为、懒作为、乱作为行为，对“吃拿卡要”、严重损害群众利益、打击报复等违纪违法行为，要追究部门和个人责任，依纪依法严肃处理。

**（三）加强结果运用和数据使用。**加强“好差评”数据的归集与分析，充分尊重并有效利用企业和群众的意见建议，推动各级各部门提升效能、改进服务。

**1. 健全考核奖惩。**将“好差评”评价及问题处理情况作为评估政府部门行政效能和工作作风的重要指标之一，有针对性地开展行风监测和效能监督。综合运用“好差评”数据，开展“服务明星”“办事能手”等创先争优的正能量活动，同时“好差评”综合情况与部门、政务服务人员的绩效考核挂钩。探索实施企业和群众评价满意度评分、排名、通报制度，倒逼各级政府及部门强化服务意识，主动改进履职。

**2. 充分挖潜数据。**不断完善“好差评”系统各类数据的归集、

汇总、管理与分析，多角度、深层次发掘数据价值，从中梳理分析、提炼总结企业和群众意见，查找政务服务的堵点、痛点与难点，提出改进政务服务的有效建议，为各级政府科学施策提供数据支撑。

### 三、时间节点

2019年10月31日前，全面完成开发并启用“好差评”系统，实现省、市、县级系统对接，初步建立差评处置机制，实现评价数据和差评处置数据及时汇集和上传。

2019年12月31日前，实现省、市、县级系统对全部“好差评”数据的监测，完善规范差评处置机制，基本建成“好差评”系统数据管理与分析相关制度以及结果运用与考核奖惩相关制度，把“好差评”制度建设工作纳入绩效考核范畴，逐步将“好差评”系统接入市政务服务效能管理系统。

### 四、责任分工

市行政审批服务局负责全市政务服务“好差评”制度的统筹推进与考核督查，强化相关数据的汇总、统计、分析与监测，协调相关平台的对接与升级。

市数据资源管理局负责市“互联网+政务服务”一体化平台“好差评”系统和市“好差评”系统数据库建设，负责统筹各级政务大厅、政务服务效能管理系统、12345热线平台与省、市“互联网+政务服务”一体化平台“好差评”系统对接和数据交换，强化相关技术和数据支撑。

市直各相关部门建立“第一线”“第一时间”差评处置协调机制，尚未接入市“互联网+政务服务”一体化平台的市直相关部门负责建设本部门线上线下“好差评”评价入口，将本部门相关数据汇集至市“互联网+政务服务”一体化平台及“好差评”系统。

各区县（市）人民政府、园区管委会按照相关要求，统筹推进辖区内各级“好差评”制度建设，按照时间节点落实好各项工作任务，协同加强线上线下与有关平台的对接及数据汇集。

## 五、工作要求

（一）加强组织领导。各级各部门要高度重视，提高站位，深化认识，把建设“好差评”制度作为深化“放管服”改革、推进政府治理体系和治理能力现代化、建设服务型政府的重要举措，切实加强领导，明确专班负责，结合工作实际，精心部署组织，按照进度要求扎实高效推进各项工作。

（二）狠抓工作落实。各级各部门要细化职责分工，明确工作任务，制定具体的工作机制或实施方案，完善配套制度规定，积极探索尝试、大胆开拓创新。要加强联动协作，形成攻坚合力，理顺全流程闭环工作机制。要强化督查考核，推动定期通报政务服务评价结果，建立定期会商调度制度，推动将“好差评”工作结果与相关部门、窗口、个人绩效考核挂钩，有效传导压力，确保工作实效。

（三）加大宣传力度。各级各部门要加大“好差评”制度的宣传力度，充分利用“两微一端”新媒体、一体化平台门户、移

动端 APP 和实体大厅，全方位、多层面、针对性地开展有效宣传。同时，反映呼声，曝光问题，宣传成效，推动企业和群众对“好差评”制度的了解、认同、参与和监督，持续推动营商环境优化，不断提升政务服务能力。