

# 开封市政务服务和大数据管理局文件

## 开封市政务服务“好差评”工作制度

为持续优化营商环境，推进政府职能转变和“放管服”改革，按照2019年国务院《政府工作报告》中提出的建立政务服务“好差评”制度的要求，让政务服务从“以部门为中心”向“以用户为中心”转变，建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度，倒逼政务服务部门不断改进工作，提供优质高效的政务服务。

### 一、目标要求

坚持以人民为中心的发展思想，按照“利企便民、全面覆盖、统一规范、公开透明”的原则，建立健全以企业群众办事体验为导向的网上政务服务“好差评”指标体系，强化政务服务机构、平台管理服务标准化建设，科学设置政务服务“好差评”指标，实现接入“一网通办”的政务服务事项全覆盖，实体窗口和线上服务门户等各类政务服务渠道全覆

盖，提供政务服务的政府部门全覆盖。建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，对企业群众办事中的差评和堵点痛点问题及时处理整改并反馈，持续提升政务服务质量和效率，实现政务服务从政府供给导向转变为企业群众需求导向的目标，努力建设人民满意的服务型政府。

## 二、“好差评”评价体系

（一）实现政务服务评价全覆盖。服务事项全覆盖：所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围。服务渠道全覆盖：包括线下实体窗口、线上服务门户等各类政务服务渠道，将各县区、各部门原有的满意度评价纳入统一“好差评”体系。

（二）开展线上政务服务评价。在“一网通办”总门户、开封市政务服务网、开封市政务服务微信公众号设置“好差评”功能，企业群众可对办理的各类政务服务进行在线评价。

（三）开展线下政务服务评价。一是在所有线下实体窗口配置政务服务“好差评”二维码（直接跳转到政务服务网评价页面），企业群众通过微信、支付宝等扫码评价。二是在所有线下实体窗口配置政务服务“好差评”评价器，群众可以在办理事项各个环节进行评价。三是企业和群众事项办结后，系统同时发送短信到办事人手机，通过回复评价打分。评价内容包括大厅服务情况和具体事项办理情况两个方面。

（四）做好评价数据归集。各县区、各部门线上政务服务平台应按照“好差评”工作要求，做好相关系统配套改造

工作，将评价数据归集到统一的“好差评”平台。

### 三、工作机制

（一）建立健全整改和反馈机制。“好差评”反映的问题，各承办单位应及时回应整改。对于“差评”，能够当场解决的要当场解决。不能当场解决的，要积极联系反映问题的企业群众，沟通了解情况，在5个工作日内完成整改反馈；逾期还未处理的，市政务服务和大数据管理局将进行督办。

（二）强化综合分析整改。各县区、各部门要跟踪、分析本县区、本部门政务服务评价情况，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。对企业群众反映强烈、“差评”集中的问题，要及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。

（三）实施评价结果公开。坚持“公开为原则，不公开为例外”，数据统一汇聚，评价统一标准。企业群众对政务服务的评价内容，将在市民之家网站公开，并对各县区、各部门“好差评”综合排名情况及突出问题和典型案例进行通报。

（四）开展差评问题整改回访。对已办结的“差评”，采取电话回访，进行满意度测评。对应解决而未解决、谎报瞒报等问题，随时采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法督查。

（五）保障评价数据安全准确。建立“好差评”评价数据安全保障机制，确保企业群众信息保密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。及时查处弄虚作假刷“好评”和

恶意“差评”的行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

#### 四、加强组织实施

（一）重视评价结果运用。“好差评”评价结果作为转变政府职能、提升政务服务水平的重要参考。各县区、各部门要加强对政务服务部门的日常巡查和不定期检查，将“差评”比较集中的政务服务部门和人员作为重点对象强化监督检查，对整改不到位的严肃问责；对“好评”较多的窗口优先考虑评选为当月“服务之星”。

（二）加大宣传力度。充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传，提升企业群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。

（三）加强线上线下引导。在开封市政务服务网，开封市民之家网站要设置专门模块时时显示“好差评”情况，各线下服务窗口要主动引导企业群众对政务服务进行“好差评”。

2021年4月21日