

# 临沧市人民政府办公室文件

临政办发〔2020〕16号

---

## 临沧市人民政府办公室关于印发临沧市建立政务服务“好差评”制度实施方案的通知

各县、自治县、区人民政府，市直各委、办、局：

《临沧市建立政务服务“好差评”制度实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

2020年3月18日

（此件公开发布）

# 临沧市建立政务服务“好差评”制度 实施方案

为贯彻落实《云南省人民政府办公厅关于建立云南省政务服务“好差评”制度的通知》（云政办发〔2020〕6号）精神，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，结合临沧实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

2020年底前，和省级同步建成政务服务“好差评”制度体系，建成一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，推动各部门增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，提升企业和群众办事便利度和获得感。

## 二、工作措施

（一）明确评价范围。企业和群众在办理各类政务事项过程中，对市、县（区）政务服务机构（含各部门、各类大厅、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）和工作人员的服务质量、效率、结果等进行综合评价。上级派驻临沧单位进驻我市政务服务机构、平台办理业务的，应当通过“好差评”系统接受评价。每个政务服务机构、政务服务平台和每名工作人员在开展政务服务工作时，都要接受评价。

（二）推进企业和群众自主评价。在市、县（区）政务服务机构、各类政务服务平台配置政务服务“好差评”二维码或评价器等，网上政务服务平台设置“好差评”系统界面，企业和群众可在办理政务事项结束后实施评价，尤其要引导企业和群众通过“一部手机办事通”实现“掌上评”，做到“一次一评”“一事一评”。评价等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五级，后两个等级为差评。企业和群众在接受服务后5个工作日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

（三）推进社会各界“综合点评”。各县（区）、市级各部门要通过意见箱、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。引导社会组织、中介组织、研究机构等对全市政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

（四）推进政府部门“督查评”。各县（区）、市级各部门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、新提供的服务项目及直接关系到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。适时抽取参与评价的企业和群众，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，评估结果作为改进政务服务的重要依据。

（五）加快系统对接。各县（区）、市级各部门要做好面向企业和群众办事的政务服务“好差评”线上线下评价接口接入工作。已自建政务服务“好差评”系统的，2020年6月底前与全省

政务服务“好差评”系统实现对接，实现政务服务评价省、市、县三级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价数据实时全量归集上报，和省级同步实现与全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统互联互通。

（六）推动数据归集。各县（区）、市级各部门要积极配合省级实现线上评价数据汇总统计，打通现有的线下评价渠道数据接入功能，实现网上政务服务平台“好差评”系统实时自动归集全部线下评价数据。

### 三、用好评价结果

（一）建立评价结果与考核挂钩机制。各县（区）、市级各部门要完善激励约束机制，将政务服务“好差评”情况纳入年度综合考核绩效评价。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，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。市、县（区）政务服务主管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，强化监督检查和督促整改。建立健全评价人信息保护制度，鼓励办事企业和群众实名评价。建立差评申诉复核机制和容错机制，排除误评和恶意差评。

（二）推进以评促改、以评优服。各县（区）、市级各部门要将“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，建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制。“好差评”反映的问题，承办单位应及时回应、

限期整改。评价为差评并经查实的，应在 15 个工作日内进行整改；若在期限内难以整改的，应说明理由和整改期限，并将整改结果采取适当方式及时向企业和群众反馈。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。

（三）评价结果公开。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，“好差评”评价结果及整改情况要在政府门户网站、网上政务服务平台、“一部手机办事通”和新闻媒体公开。开展“好差评”情况通报制度，对造成不良影响的案例，要进行内部通报，必要时进行媒体曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

#### **四、强化实施保障**

（一）明确工作责任。市政务服务管理局要加强对全市政务服务工作的指导协调、跟踪督促，负责政务服务“好差评”工作的组织实施，对各县（区）、各部门“好差评”工作进行指导监督。各县（区）人民政府负责指导、监督本行政区域内各部门、平台依法依规履行职责，细化任务分工，推动工作落实。市、县（区）各部门在平台具体受理和办理政务服务事项过程中，要加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价。市级各部门要加强对本系统政务服务工作的统筹和指导，推动“好差评”制度贯彻落实，确保部门各类政务服务事项评价全覆盖。

（二）推进政务服务事项应进必进、应上尽上。各县（区）、市级各部门要结合全市政务服务事项标准化梳理成果，制定和公

布本地本部门政务服务事项基本目录,逐项编制、完善办事指南,明确受理单位、办理渠道、评价渠道等要素,推进同一事项无差别受理、同标准办理。积极推进政务服务实体大厅标准化、规范化建设,进一步优化大厅功能,推动政务服务事项应进必进。充分发挥网上政务服务平台作用,加快“一部手机办事通”推广应用,积极推动政务服务事项应上尽上,除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外,2020年底前实现政务服务事项全部纳入网上政务服务平台办理。

(三)加大宣传引导。各县(区)、市级各部门要充分利用各类媒体,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。要在各部门、各类政务服务平台设置专栏开展宣传,引导企业和群众自愿自主真实开展评价。根据企业和群众评价,及时总结推广创新做法、典型经验。

---

**抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，临沧边合区管委会，各人民团体、企事业单位、大中专学校，中央、省属驻临单位，驻临军警部队。**

---

**临沧市人民政府办公室**

**2020年3月18日印发**

---