

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

为全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，有针对性地改进政务服务，提升政府工作效能，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，经国务院同意，现就建立政务服务“好差评”制度提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，按照党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进“放管服”改革、转变政府职能，创新行政方式，提高行政效能，对接群众需求实施服务供给侧改革，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，推动各级政府增强服务意识，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）目标要求。2020年底以前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，建成全国一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，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，每个办事企业和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，企业和群众积极参与、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、明确责任标准

（一）夯实政务服务责任。省级人民政府对本地区政务服务工作负主要责任，组织领导本地区政务服务工作，明确政务服务管理机构，统筹政务服务机构、平台建设，统一工作要求、服务程序和标准规范，完善配套政策，监督政务服务运行。市县级人民政府负责指导、监督本地区政务服务机构、平台依法依规履行职责，结合实际细化实化相关规定，推动落实各项工作，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。各级政务服务机构、平台具体受理、办理政务服务事项，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，及时整改问题。国务院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，加强与地方政府的协同配合；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。

（二）厘清政务服务事项。政务服务事项全部实行清单管理。要根据法定职责和权责清单，基于国家政务服务事项基本目录，编制完整的政务服务事项清单，并纳入全国一体化在线政务服务平台管理，实现同一事项的名称、编码、依据、类型等基本要素统一。要逐项编制、完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、申请条件、申请材料、办理流程、办理时限、收费依据及标准、评价渠道等要素，推进同一事项无差别受理、同标准办理。清单和办事指南要公开并及时更新完善。

(三) 规范政务服务要求。要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,确保企业和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,各地区可以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。

(四) 科学设置政务服务评价标准。在实践基础上,适时制定政务服务评价国家标准,围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面建立健全评价体系,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。鼓励国务院各行业主管部门制定本领域各项政务服务的行业标准,各地区在国家标准和行业标准的基础上,结合地方实际,提出更高的政务服务评价标准要求。国务院办公厅及有关部门要加强对政务服务评价标准制定工作的指导协调。

三、畅通评价渠道

(一) 现场服务“一次一评”。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。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。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在一定期限内补充评价。评价一般可设置“很好”、“好”、“一般”、“差”、“很差”或“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。

(二) 网上服务“一事一评”。政务服务平台要设置评价功能模块或环节,方便企业和群众即时评价。发挥信息技术优势,在五级评价的基础上,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,由办事企业和群众自愿填写。

(三) 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。引导社会组织、中介组织、研究机构等对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) 政府部门“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。根据本地区、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。要进一步发挥中国政府网政务服务投诉与建议平台的作用。

四、用好评价结果

(一) 强化服务差评整改。要建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。收到差评和投诉后,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、一时难以解决的,建立台账,限期整改;对缺乏法定依据的,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。核实整改情况要通过适当方式,

及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。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。

（二）加强评价数据的综合分析和应用。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，对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

（三）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。国务院办公厅要通过全国一体化在线政务服务平台汇总、分析评价数据，定期形成各地区、各部门政务服务情况报告，并以适当形式反馈。各地区、各部门要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价。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。

（四）公开政务服务评价信息。要坚持“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向社会公开，并建立符合本地区、本部门实际的政务服务竞争机制。对造成不良影响的案例，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。

五、完善保障措施

（一）健全评价信息管理机制。基于全国一体化在线政务服务平台，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。各地区、各部门政务服务平台应当按照标准建设政务服务“好差评”系统，与国家政务服务平台互联互通。各地区统一提供“好差评”页面，完整采集、实时报送相关评价数据。各部门直属机构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“好差评”系统接受评价。建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。

（二）强化评价人和被评价人权益保护。要保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，建立健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限，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，排除误评和恶意差评。

（三）加强组织领导。各地区、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；加强同其他投诉、评价制度的整合衔接，减少基层负担；根据企业和群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验；注重政策宣传，引导企业和群众积极参与政务服务评价。国务院办公厅要加强对各地区、各部门政务服务工作的指导协调、跟踪督促。

有关行业主管部门要加强对本行业承担公共服务职能企事业单位的指导、监督，参照本意见的要求，组织开展公共服务评价。