

新疆生产建设兵团第九师办公室文件

师办发〔2020〕8号

关于印发《第九师推行政务服务“好差评” 制度工作方案》的通知

各团场，师机关各部门，师直属各单位：

《第九师推行政务服务“好差评”制度工作方案》经2020年第6次师行政常务会会议同意，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

第九师办公室

2020年4月13日

第九师推行政务服务“好差评”制度 工作方案

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《关于印发〈新疆生产建设兵团建立政务服务“好差评”制度工作方案〉的通知》（新兵办发〔2020〕4号）文件要求，为发挥政务服务“好差评”科学公正客观评价窗口服务办事效率和满意率的作用，进一步提高全师政务服务工作质量与效能，结合我师实际，现制定本工作方案。

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年年底前，全面建成九师政务服务“好差评”制度体系，设置成立师级政务服务管理和运行机构，初步建成一体化在线政

务服务平台“好差评”管理体系，对师政务服务机构（含各政务服务部门、实体办事主厅、辅厅、中心、服务窗口等，下同）和政务服务平台（含师一体化政务服务平台、政务服务网、各部门自建系统、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、师政务服务机构等平台及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。

三、责任要求

政务服务“好差评”制度（以下简称“好差评”），是指全师各职能部门、政务服务机构、政务服务平台按照“一事一评”方式，通过一体化平台、手机短信、APP、门户网站等评价渠道，由办事企业、群众对政务服务部门、单位及其工作人员在提供窗口或后台审批政务服务过程中的承诺履行、服务态度、服务质量、申请材料、办事效率、勤政廉洁等方面进行细化评价。

（一）明确政务服务责任。由师统一组织领导全师政务服务工作，明确政务服务管理机构职责，指导、监督政务服务运行机构、平台依法依规履行职责，结合实际细化相关规定，推动落实各项工作运行。建立“好差评”管理和协同联办机制，强化人员

管理和考核，接受企业和群众监督评价。

（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，编制完整清晰的政务服务事项清单，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、办理程序、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。政务服务事项清单和办事指南要及时更新完善并公开。

（三）做好“三集中、三到位”工作。要充分认识深化“放管服”改革、优化营商环境的意义，进一步按照新兵办发〔2018〕75号文件和相关要求，制定工作方案，划分窗口属性、多种进驻方式，落实好“三集中、三到位”工作，实现部门行政审批职能向一个内设机构集中，内设机构向同级实体政务服务大厅集中，行政审批事项向网上政务服务平台集中，全部审批事项进驻实体政务服务大厅（网上办事大厅）到位、授权到位、电子监察到位，确保窗口不空岗、事项全进驻、授权均到位，真正做到“一门、一网、一次”。

（四）规范政务服务要求。要简化流程环节，加快九师一体化政务服务平台的建设、改造、资源共享和线上线下整合工作。完善现场服务规范，政务服务实体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；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；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、评价原则

通过可操作可评比的评价结果鼓励先进、引导后进，坚持以下原则进行评价。

（一）公开透明原则。在开展政务服务“好差评”工作中，评价组织方与被评价对象和评价主体做好协调沟通，切实保障好评价过程各方知情权、监督权。

（二）客观公正原则。坚持管理和评价相分离，引入第三方评价机制，由独立的第三方社会机构或平台通过明察暗访等方式，对全师政务服务质量进行专业全过程客观评价。

（三）分类评价原则。对不同被评价对象，根据其职能职责，有针对性地设定评价指标和权重，增强评价的科学性、规范性和可操作性。

五、评价内容、范围及方式

（一）评价内容

依托兵师一体化在线政务服务平台，建立完善全师统一的政务服务“好差评”系统，围绕发现、分析、反馈、整改、监督等“好差评”全流程闭环工作机制，推动实现“好差评”线上全覆盖、线下全联通、数据全汇聚、结果全公开，对全师各级各部门

依申请政务服务事项和依申请公共服务事项的受理、办理等行为进行跟踪评价、监督考核。具有独立业务系统部门（单位），要按照开展“好差评”工作要求进行升级改造，通过调用“好差评”系统的方式，满足企业、群众办事“一事一评”的功能需求，评价结果通过信息交换共享，实时自动计入全师统一的政务服务“好差评”系统。

（二）适用范围

1.师级政务服务办事大厅进驻部门（单位）及窗口，师直部门专业大厅。

2.师级未进驻政务服务大厅具有依申请政务服务事项和依申请公共服务事项的部门（单位）。

3.各团便民服务大厅进驻部门（单位）及窗口。

4.各团未进驻便民服务大厅具有依申请政务服务事项和依申请公共服务事项的部门（单位）。

（三）评价方式

1.主动收集评价。通过书面问卷、手机短信、大厅窗口评价器、自助服务端、微信小程序、政务APP等各种评价渠道，在五级评价的基础上，收集企业、群众对办事过程结果的“一事一评”、“一次一评”匿名评价等情况，进行跟踪回访办事人对政务服务事项的受理、办理服务态度、服务质量、服务效率的评价情况，要按照“1、5、15”时限要求，进行回复和整改，确保办事人评价的客观真实性和督促整改的及时性。

一是自动回访。实现自动推送回访评价与窗口受理业务逐一实时对接，进行自动回访，动态、实时收集办事企业、群众的意见建议。当事人在5个工作日内未回复，系统平台或现场默认为基本满意。

二是整改回访。回访中服务对象不满意评价的业务生成待办事项，推送到业务事项办理部门（24小时内）进行电话回访，听取服务对象对窗口服务的意见和建议，存在问题的5个工作日内整改反馈；较为复杂的，15个工作日内整改落实，对“差评”应解决未解决、谎报瞒报等问题，采取抽取调查、调阅档案、实地察看、电话回访等形式进行日常巡查和不定期督查。定期汇总并公开各职能部门“差评”问题办结情况。

三是督查回访。如办事群众再次作出不满意评价反馈，由监督考核部门将对整改回访中不满意的事项逐一进行电话或当面核实，判断是否为无效投诉，是否存在过错责任，并提交督查核实情况，确保服务对象不满意事项真正整改到位。

2.引入第三方评价。以政府购买服务方式确定若干家第三方评估机构，按照“双随机、一公开”要求，随机抽取评估机构，随机确定一个时间段，进行明察暗访，并形成第三方评价报告。

一是开展暗访。委托被随机抽取评估机构即时集中开展暗访活动，重点对被评价对象政务服务事项办理、工作环境、大厅管理、便民服务、工作纪律、业务规范、咨询能力、服务态度等方面进行暗访，第三方机构负责提供原始数据和评估报告。

二是开展明察。委托被抽取评估机构即时集中开展线上线下同步进行的明察。线上明察主要评估网上政务服务能力，包括在线服务成效度、在线办理成熟度、服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度等内容。线下明察主要评估深化“最多跑一次”、“只进一扇门”和“前台受理、后台办理”改革落实情况，包括即办件、承诺件、代办件、事前告知制度、投诉处理、“好差评”等工作落实情况。

六、完善保障

（一）强化组织领导。师行政审批制度和公共资源交易市场建设改革领导小组全面负责全师政务服务“好差评”工作，领导小组办公室负责抓好统筹协调等日常工作，各成员单位密切配合、形成合力。筹备成立师行政审批服务局或政务服务管理办公室，明确运行服务运行机构编制和专职人员，具体负责“好差评”系统的建设管理、统计分析、跟踪督导、考核评比等工作；师信息中心做好“好差评”系统平台建设和数据共享交换的技术保障工作。

（二）强化整改落实。师行政审批服务中心或政务服务管理办公室加强日常评价工作中的督促调度，凡是主动评价、明察暗访发现的问题应督促整改，再次发现同样问题整改不到位，进行定期通报，并采取惩罚性扣分。所有扣分按一定比例折算后计入年终考核评价，结果计入所在各级各部门（单位）工作考核分值。

（三）强化结果运用。政务服务工作“好差评”结果，纳入

师团政务服务效能评估指标体系和部门年度考核目标。

（四）加强宣传。利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传，提升企业、群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。

（五）加强线上线下引导。在九师政务服务网、一体化政务服务平台、美丽九师和手机APP设置专栏，网上网下主动引导企业、群众参与“好差评”。

（六）强化纪律要求。从严从实抓好“好差评”工作的全程监督，实现政务服务工作延伸到哪里，“好差评”监督就跟进到哪里，及时发现问题和纠正问题。加强对企业和群众日常生活高频热点事项的重点评价，对评价数据不实、整改反馈不及时部门（单位）进行定期通报。对评价整改中发现的违纪违法线索，按程序及时转送有关部门，切实打赢营商环境攻坚战、营造风清气正的政务服务生态。

