

重庆市人民政府办公厅关于 印发重庆市政务服务“好差评”工作实施方案的通知

渝府办发〔2019〕104号

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市政务服务“好差评”工作实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

重庆市人民政府办公厅

2019年10月10日

（此件公开发布）

重庆市政务服务“好差评”工作 实施方案

为持续优化政务服务，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，按照国务院关于建立政务服务“好差评”制度的要求，结合我市实际，制定本方案。

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，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，全面贯彻落实习近平总书记对重庆提出的“两点”定位、“两地”“两高”目标、发挥“三个作用”和营造良好政治生态的重要指示要求，坚持以人民为中心的发展思想，按照党中央、国务院关于深化政府职能转变和“放管服”改革决策部署，全面落实“服务绩效由企业和群众来评判”的工作要求，以企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度为衡量标准，建立健全政务服务评价体系，改进评价方式，拓宽评价渠道，强化监督考核，倒逼被评价单位不断提升办事效率和服务质量，建设人民满意的服务型政府。

二、工作目标

市、区县（自治县，以下简称区县）、乡镇（街道）3级政务服务机构全面推行政务服务“好差评”工作，2019年底前，建立以评价、反馈、改进、监督、考核等为主要内容的政务服务评价制度，广泛开展政务服务“好差评”，形成政务服务机构及时了解、响应企业和群众服务需求，持续提升服务质量和效率，更好服务企业和群众的良性互动机制。

三、工作措施

（一）健全评价体系。

1. 实行政务服务评价全覆盖。服务内容全覆盖，接入全市一体化政务服务平台的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，包括线下实体大厅、服务窗口和线上办事大厅、移动终端等各类政务服务渠道，逐步将全市各级政务服务机构原有的满意度评价纳入“好差评”；服务主体全覆盖，全市各级政务服务机构和人员均作为“好差评”评价对象；服务对象全覆盖，确保企业和群众在办理政务服务事项各环节均能进行评价。

2. 建立评价标准。积极对接国家“好差评”评价标准，按照“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，结合我市实际，制定政务服务事项管理、办事流程、服务办理和服务效率、服务水平、服务态度、服务便民度等政务服务评价指标，构建覆盖线上、线下政务服务工作全部内容和全部过程的全方位、多角度评价指标体系。

3. 构建评价系统。按照《全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统技术方案》确定的评价等级、评价内容、评价要求和技术标准规范，依托全市一体化政务服务平台，建设全市统一的政务服务“好差评”系统，统一汇总管理政务服务评价数据，逐步覆盖全市各级政务服务机构实体大厅、网上平台、移动端、自助终端，实现评价指标内容统一、评价页面调用统一、差评整改监管统一、绩效评估发布统一。各区县、市政府各部门原则上不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用全市一体化政务服务平台“好差评”系统功能接口提供在线或现场评价服务。

4. 做好评价数据归集。全市各级政务服务机构应按照“好差评”工作要求，做好相关信息化系统配套改造工作，建立评价数据归集共享、分析处理和协同办理机制，实现统一收集、分类交办、快速处理。要严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。

（二）积极开展评价。

1. 企业和群众评价。企业和群众对所接受的政务服务实行“一事一评”，鼓励企业和群众实名评价政务服务。在重庆市网上办事大厅、“渝快办”移动端设置“好差评”评价功能，企业和群众可在办理各类政务服务时进行在线评价。全市各级政务服务窗口要在醒目位置设置政务服务“好差评”二维码，方便企业和群众通过手机扫码评价。进一步完善“在线评价+现场评价+电话回访评价”相结合的评价机制，并通过设置政务服务意见箱、召开企业群众座谈会、举办政务服务开放日、招聘政务服务监督员等方式，积极主动听取企业和群众对政务服务的综合评价意见。

2. 开展自我评价。全市各级政务服务机构要建立自我评价机制，定期对政务服务事项清单管理、流程优化、服务态度、大厅（窗口）建设、监督检查、差评投诉、便民利民创新举措等方面情况进行评价，进一步发扬成绩、改进不足，不断提升服务便利度和满意度。

3. 委托第三方评价。市政府办公厅委托第三方定期对政务服务情况进行评价，推动管理和评价相分离，确保评价工作的独立性和评价结果的客观性。评价结果作为改进我市政务服务工作的重要依据。

（三）及时处理反馈。

1. 及时回应。全市各级政务服务机构要对“好差评”情况进行统计梳理，及时回应企业和群众在评价中反映的问题，转交责任部门处理，并对问题处理情况进行跟踪回访。要将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、精简办事材料、动态调整办事指南的重要参考依据。

2. 定期公开。全市各级政务服务机构要定期将政务服务情况、企业群众评价、差评处理结果向社会公开，广泛接受社会评价和监督。市政府办公厅定期公开全市各级政务服务机构“好差评”结果和综合排名情况，定期通报突出问题和典型案例。

（四）限期完成整改。

1. 督促差评整改。全市各级政务服务机构要建立差评问题分类处理和整改回访机制。对“不满意”或“非常不满意”问题，情况简单、事实清楚的，采取解释说明、当场裁定等处理方式当场解决；对于问题相对复杂的，采取承诺答复、整改回访等处理方式，限期5个工作日予以解决；确实无法解决的，应做好耐心细致的解释说明工作。限期整改后，应及时通过电话、短信、微信、上门见面等方式进行回访，将整改情况反馈企业和群众。

2. 强化综合分析整改。全市各级政务服务机构要定期对评价结果进行分析研判，对企业群众反映强烈、“差评”集中的事项，要及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决；对存在的作风方面问题要组织专项整改；对行业普遍存在的业务方面问题移交相关主管部门限期解决。要通过大数据技术，深入研究数据背后的社情民意，为科学施策、改进决策提供数据支撑。

（五）纳入绩效考核。

1. 建立评价结果与绩效考核挂钩机制。全市各级政务服务机构应将“好差评”评价结果与单位、个人绩效考核挂钩，作为年度目标考核内容和工作人员个人绩效考核、年度考核重要内容。建立差评申诉复核机制，允许工作人员对差评进行申诉申辩，鼓励干部勇于担当。对经核实属于单位或个人履职不到位，企业和群众意见较大的，扣减绩效分，取消年底考核评优评先资格。

2. 强化追责问责。全市各级政务服务机构应建立教育问责机制，将差评比较集中的部门和人员作为重点，强化监督检查；对服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，整改不力或造成重大不良影响的，要按照有关纪律规定追责问责；对企业或群众反映的工作人员涉嫌违纪违法信息，转有关单位依法依规处理。及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。

四、保障措施

（一）加强组织领导。市政府办公厅负责全市政务服务“好差评”工作组织实施，对全市政务服务“好差评”工作进行指导监督。各区县、市政府各部门要把建立“好差评”制度，开展“好差评”工作作为深入推进政务职能转变和“放管服”改革的重要举措，加强统筹协调，细化责任分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。

（二）做好制度衔接。各区县、市政府各部门要完善政务服务“好差评”配套制度规定，加强与既有的政务服务满意度测评、绩效评价、营商环境评价、投诉处理、效能监察等相关制度整合衔接，避免重复评价、多头处理。同时，要加强对政务服务工作人员的指导和培训，确保政务服务“好差评”制度落到实处。

（三）积极宣传引导。各区县、市政府各部门要通过群众喜闻乐见的渠道和形式，广泛深入做好政务服务“好差评”制度的宣传解读，主动引导企业和群众对政务服务进行“好差评”，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。

水电气讯、银行、邮政、公证等公共服务领域有关单位，要参照本方案，积极开展“好差评”工作。

[相关阅读：重庆将全面推行政务服务“好差评” 要求评价结果与单位、个人绩效考核挂钩](#)