

濮阳市深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室文件

濮审批便民办〔2019〕15号

关于转发《河南省人民政府推进政府 职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 关于进一步做好政务服务“好差评” 工作的通知》的通知

各县（区）人民政府，开发区、工业园区、示范区管委会，市人民政府有关部门：

为进一步深化“放管服”改革，不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，切实将“好差评”制度落到实处，现将《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工

作的通知》转发给你们，请认真学习领会通知精神，抓好落实。

附件：河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知



附件

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

豫“放管服”组办〔2019〕5号

河南省人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室关于 进一步做好政务服务“好差评”工作的通知

各省辖市、省直管县（市）人民政府，省人民政府各部门：

为深入贯彻落实2019年国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”制度的工作部署，结合实施《中共河南省委办公厅、河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅字〔2018〕18号），不断提升政务服务质量，持续优化营商环境，现就进一步做好政务服务“好差评”有关工作通知如下。

一、重要意义

做好政务服务“好差评”工作是贯彻落实以人民为中心的发展思想的重要举措，是践行全心全意为人民服务宗旨的基本要求，是建设人民满意的服务型政府的重要路径。省委、省政府对此高度重视，要求按照国务院政府工作报告部署，加快建立健全以企业和群众办事体验为导向的政务服务“好差评”体系，不断提升政务服务质量和效率。各级各部门要进一步提高思想认识，加快推进工作，切实将“好差评”制度落到实处。

二、构建体系

（一）建设完善政务服务“好差评”系统。省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各级各部门自建的政务服务平台不再单独建设政务服务“好差评”系统，通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

（二）实现“好差评”线上线下服务全覆盖。各级政务服务管理机构要会同有关部门，整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等评价渠道，做好相关系统配套改造工作，实现对本地区各行业、部门、办事人员等不同层面服务主体的线上线下评价。

（三）实现“好差评”线上线下数据全汇聚。各级各部门要确保评价数据及时传入省政务服务平台“好差评”系统。在线办理事项均要实现“在线评价”，尚未接入省政务服务平台的自建事项审批服务系统，要按照对接标准，加快与省政务服务平台

“好差评”系统数据打通，实现统一在线评价。对尚未实现网上办理的事项，实体政务大厅要完善评价设备或二维码扫码等渠道的线下评价方式，将评价结果统一汇入省政务服务平台“好差评”系统，实现线下评价全联通。各级各部门汇集办件信息时，要将评价信息、用户信息同时汇聚到省政务服务平台“好差评”系统。

（四）建立“好差评”发现、整改、反馈、监督全流程工作机制。各级各部门要对企业和群众办事中的差评及时回访，对反映的问题及时整改反馈，并进行监督检查，形成工作闭环，促进政务服务水平不断提升。要把相关问题整改和工作机制建立结合起来，防止同类问题重复出现，实现具体问题和共性问题“双归零”。

（五）实施“好差评”评价结果全公开。在省政务服务平台设置“好差评”公示专栏，定期公开各级各部门“好差评”综合排名情况，并定期通报政务服务工作中的突出问题和典型案例，接受新闻媒体和社会各界的监督。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地各部门要结合工作实际，明确责任部门，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。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等相关制度的整合衔

接，避免重复评价、多头处理。

(三) 重视结果运用。应将政务服务“好差评”情况作为部门年度目标考核、个人绩效考核、政务服务各类考核评价、第三方评估的重要指标和内容。

(四) 加大宣传力度。要充分利用各种新闻载体，多渠道、全方位对政务服务“好差评”工作进行宣传，不断提升企业和群众的知晓度、参与度。要加强评价引导，在线上线下醒目位置设置评价提醒标志，现场办理后主动进行语音提醒，积极引导企业群众进行“好差评”。

各级各部门要严格按照《河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）》要求，于2019年8月30日前全面实现省市县乡村五级政务服务“好差评”线上线下全覆盖，并及时将线上线下评价数据推送至省政务服务平台“好差评”系统。

联系人：孔俊龙 0371—69698115 18503861115

史北祎 0371—69698120 13723095695

技术支持：余子昂 13838520920

附件：河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）

2019年7月29日

附 件

河南省政务服务“好差评”工作制度

(试行)

第一条 为深入贯彻落实 2019 年国务院政府工作报告关于建立政务服务“好差评”制度的部署，进一步提升政务服务水平，持续优化营商环境，结合我省实际，制定本制度。

第二条 本制度所称政务服务“好差评”，主要是指办事企业和群众对政务服务部门、单位及其工作人员在提供政务服务过程中的承诺履行、服务态度、申请材料、办事效率、跑趟次数、服务机制、勤政廉洁等方面进行的评价。

第三条 政务服务“好差评”要实现政务服务事项全覆盖，线上线下各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的部门、单位全覆盖。

第四条 省政务服务平台统一建设政务服务“好差评”系统，各级各部门通过调用省政务服务平台“好差评”系统的评价功能，提供在线或现场评价服务。

第五条 各级政务服务管理机构要会同有关部门畅通政务服务评价渠道，统筹整合电脑、短信、APP（应用程序）、微信小程序、二维码扫码、实体政务大厅评价设备和自助终端等多渠道评价途径，确保办事企业和群众能够对政务服务行为进行及时有

河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2019年7月30日印发



