

北京市政务服务管理局印发
《关于建立政务服务“好差评”制度
提高政务服务水平的实施意见》的通知

京政服发〔2019〕34号

各区人民政府，市政府各委、办、局，各市属机构：

经市政府同意，现将《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

北京市政务服务管理局

2019年12月30日

关于建立政务服务“好差评”制度 提高政务服务水平的实施意见

为贯彻落实国务院办公厅《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),让企业和群众真正成为评价政务服务效果好坏、质量高低的主体,促进各区、各部门持续改进和优化政务服务工作,进一步提升企业和群众办事便利度和获得感,现就建立本市政务服务“好差评”制度提出如下实施意见。

一、总体工作要求

(一)指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,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,坚持以人民为中心的发展思想,深入推进本市“放管服”改革、优化营商环境和政务服务“一网通办”工作,按照“统一规范、真实有效、公开透明”的原则,全面建立政务服务绩效由企业群众来评判的“好差评”评价体系,通过评价结果促进各区、各部门增强服务意识,转变工作作风,夯实服务责任,提升服务质量,努力建设人民满意的服务型政府。

(二)工作目标。2020年底前,全面建立政务服务“好差评”制度体系,完善全市一体化在线政务服务“好差评”系统平台,结合本

市实际完善“好差评”指标体系,依托各级政务服务场所(含各级各类政务服务大厅、办事窗口等,下同)和各类政务服务平台(含北京市政务服务网、“北京通”APP、各类政务服务应用小程序、自助服务终端、市民服务热线电话平台等,下同),开展“好差评”工作,健全“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制。通过线上线下全面融合,实现“好差评”服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖,形成企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、各区各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、构建评价体系

(三)明确对象范围。各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务事项的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门、行使相应政务服务事项的公共服务企事业单位及其工作人员,均为“好差评”评价对象。除法律、法规另有规定及涉及公共安全、经济安全、社会安全等事项外,各区、各部门依申请办理的行政权力事项和公共服务事项,均应纳入“好差评”评价范围;推动非依申请办理的行政权力事项和公共服务事项纳入“好差评”评价范围,确保评价事项实现全覆盖。

(四)设立评价标准。依照政务服务评价国家标准,结合本市实际,重点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、监督管理等方面内容,从服务环境、服务供给、服务

获取、监督反馈、服务创新 5 个维度,构建本市政务服务“好差评”指标体系。“好差评”结果分为“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。

(五)畅通评价渠道。在各级政务服务场所的办事窗口设置评价器或评价二维码,方便企业和群众自主评价,实现现场服务“一次一评”;在各类政务服务平台设置办事评价环节和评价功能模块,方便企业和群众即时评价,实现网上服务“一事一评”,没有及时作出线上或线下评价的企业和群众,可在 5 个工作日内进行补充评价。各区、各部门应通过意见箱、投诉电话、举报平台、电子邮箱等渠道,主动接受和鼓励、引导社会各界对政务服务状况进行“综合点评”;通过组织开展政务服务调查、随机抽取参评企业和群众进行回访调查、委托独立第三方开展政务服务评估等方式,对直接关系企业和群众切身利益的利企惠民政策、新提供的服务项目以及重点服务事项做好“监督查评”。加强同其他投诉、评价制度的整合衔接,减少基层负担。

(六)汇聚评价数据。建设全市一体化在线政务服务“好差评”系统平台,完整采集、实时报送相关评价数据,并与全国一体化在线平台互联互通。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、评价结果自动生成、评价结论同源发布、差评整改情况在线反馈。各区、各部门线上政务服务平台和线下政务服务场所应按照

“好差评”工作要求,做好相关系统配套和服务环节配套工作,将各类评价渠道产生的评价数据统一归集到“好差评”系统平台。国家直属机构进驻本市各级政务服务场所办理业务的,原则上应当按照本市“好差评”制度要求接受评价。建立评价数据安全保障机制,严惩评价数据弄虚作假,确保评价数据真实、安全、可靠。

三、用好评价结果

(七)健全整改机制。建立差评投诉调查核实、督促整改和结果反馈机制。按照“谁办理、谁负责”的原则,通过“好差评”系统平台将差评投诉及时推送到相关责任部门,相关责任部门应按照“接诉即办”的要求,在7日内完成核实整改,并将核实整改情况通过“好差评”系统平台向差评投诉人进行反馈,确保差评投诉件件有整改、有反馈。对诉求不合理、缺乏法定依据或现行政策不予支持,应向差评投诉人做好解释说明。差评投诉人可通过“好差评”系统平台,对相关责任部门的整改反馈情况按照“满意”“基本满意”和“不满意”进行满意度评价。加强对差评投诉整改情况的监督检查,对应解决而未解决、谎报瞒报解决情况的行为,应对相关责任部门 and 责任人进行相应处理。

(八)加强结果分析。各区、各部门应运用大数据等技术,加强对评价数据的综合挖掘和归因分析,及时定位当前政务服务工作中的堵点和难点,研判企业群众的诉求和期盼,归纳政务服务工作的趋势和特征,进而找准服务群众的切入点和着力点,推进政务服

务精细化、个性化供给。对企业和群众反映集中的问题,限期依法依规整改解决。

(九)强化结果运用。完善激励约束机制,各级政府应通过委托第三方开展满意度调查等方式,将“好差评”结果作为转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境,提升政务服务水平的重要参考,纳入对本级政府部门绩效考核内容。各相关部门要将“好差评”结果作为对工作人员绩效考核的重要依据,奖优罚劣,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。

(十)公开评价信息。坚持“公开为原则、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,均应通过各类政务服务平台向社会公开,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。

四、加强组织保障

(十一)明确工作职责。市政务服务局负责统筹推进全市政务服务“好差评”工作的实施,建立健全政务服务“好差评”制度和评价指标体系,建设全市一体化在线政务服务“好差评”系统平台,定期分析和公开各区、各部门“好差评”结果,对市级相关责任部门差评投诉整改反馈情况进行监督检查。各区政务服务局负责组织推进本区政务服务“好差评”工作的实施,建立相关配套制度,对本区

相关责任部门差评投诉整改反馈情况进行监督检查。市、区各部门负责组织实施本部门政务服务“好差评”工作,承担本部门差评投诉的核实整改和结果反馈,对本部门政务服务评价情况进行持续跟踪分析,并根据评价结果不断优化政务服务工作。

(十二)确保稳妥有序。各区、各部门应保障评价人自愿自主评价的权利,不得强迫或干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实行实名评价,建立健全评价人信息保护制度,规范信息查询权限,对泄漏评价人信息、打击报复评价人的,要依法依规严肃查处。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,被评价工作人员可在收到差评整改通知3个工作日内,向市、区主管部门(进入各级政务中心的事项可向同级政务服务管理机构)采用书面形式,提交复核申请和相关证据材料,申请复核。市、区主管部门(或各级政务服务管理机构)应在7个工作日内开展调查取证工作。若调查取证结果为办事群众误评,则默认为好评;若调查取证结果为恶意差评,则不认可评价结果。

(十三)加强宣传引导。充分利用电视、广播、报刊和各类新媒体介质,及时总结推广“好差评”工作中的创新做法、典型经验,有针对性地持续加强对“好差评”工作的宣传,提升企业和群众的知晓度、认可度、参与度。在各级政务服务场所和各类政务服务平台,主动引导企业和群众积极参与政务服务“好差评”工作。

市政务服务热线应及时收集本意见实施过程中企业群众和各区、各部门反映的问题,适时制定本市“好差评”管理办法。

北京市人民政府公报

北京市人民政府公报