

# 海口市行政审批制度改革工作领导小组办公室

海审发〔2019〕80号

## 海口市行政审批制度改革工作领导小组办公室 关于印发《关于建立政务服务“好差评”体系的 实施意见》的通知

各区、各开发区、市级各单位：

经海口市人民政府同意，《关于建立政务服务“好差评”体系的实施意见》（简称《意见》）以海口市行政审批制度改革工作领导小组办公室名义印发，现将《意见》印发给你们，请认真组织实施。

附件：《关于建立政务服务“好差评”体系的实施意见》

海口市行政审批制度改革工作领导小组办公室

2019年10月18日



（联系人：高飞；联系电话：68529257）

# 关于建立政务服务“好差评”体系的 实施意见

根据 2019 年李克强总理《政府工作报告》中提出的建立政务服务“好差评”制度的要求和《海南省政务服务“好差评”管理办法》的规定，进一步提升我市政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我市实际，制定本实施意见。

## 一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，按照“利企便民、全面覆盖、统一规范、公开透明”的原则，建立健全以企业群众办事体验为导向的网上政务服务“好差评”指标体系，强化政务服务机构、平台管理服务标准化建设，科学设置本市政务服务“好差评”指标，实现接入一体化在线政务服务平台的政务服务事项全覆盖，实体窗口和线上服务门户等各类政务服务渠道全覆盖，提供政务服务的政府部门全覆盖。建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，对企业群众办事中的差评和堵点痛点问题及时处理整改并反馈，持续提升政务服务质量和效率，实现政务服务从政府供给导向转变为企业群众需求导向的目标，努力建设人民满意的服务型政府。

## 二、构建政务服务“好差评”评价体系

**（一）实现政务服务评价全覆盖。**服务事项全覆盖，接入一体化在线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，包括网上办事大厅、短信、APP、微信小程序、二维码及实体政务大厅评价器等。

评价对象全覆盖，提供政务服务的市、区、镇（街）、村（社区）各级政务服务机构、平台及工作人员均作为“好差评”评价对象。

（牵头部门：市政务管理局、市公安局、国家税务总局海口市税务局、市社保局；责任单位：市科工信局、各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：2019年11月底）

**（二）科学设置“好差评”指标。**制定服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度，政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平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。“好差评”按照“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级进行评价，服务对象接受服务后7个自然日内未进行评价的，默认为“基本满意”。（牵头部门：市政务管理局；责任单位：各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：2019年11月底）

**（三）开展线上线下政务服务评价。**依托全省统一的“好差评”系统，建立全市政务服务“好差评”评价机制，按照接受一次服务即可做出一次评价的方式进行。“好差评”实行实名制评价，实名用户自动匹配办理事项，各级政务服务主管部门和政务服务机构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。（牵头部门：市政务管理局、市公安局、

国家税务总局海口市税务局、市社保局；责任单位：各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：2019年11月底）

**（四）做好评价数据归集。**各区、各部门线上政务服务平台应按照“好差评”工作要求，做好相关系统配套改造工作，按统一规范实现与省“好差评”系统的对接。（责任单位：各区政府、各级政务服务实施部门）

### **三、建立整改、反馈、监督工作机制**

**（六）建立健全整改和反馈机制。**评价人提出的政务服务“不满意”或“非常不满意”评价的，由海南省政府综合服务热线12345平台分派至12345海口智慧平台进行转办。对评价人提出的政务服务“不满意”或“非常不满意”的评价，承办的政务服务机构要及时回应整改。12345海口智慧平台对已办结的“差评”通过人工回访、短信等途径，记录评价人对各承办单位整改的满意度情况。（牵头单位：市政务管理局；责任单位：海口市民游客中心、各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：2019年11月底）

**（七）强化综合分析整改。**各区、各部门要跟踪、分析本区、本部门政务服务评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。对企业群众反映强烈、“差评”集中的问题，要及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。（责任单位：市政务管理局、各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：长期）

**（八）实施评价结果公开。**市政务管理局要定期通报各区、各部门的“好差评”结果，并通过各政务平台向社会发布。各级政务服务主管部门负责定期通报和发布本地区、本部门的“好差评”结果。（牵头部门：市政务管理局；配合单位：各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：长期）

**（九）保障评价数据安全准确。**建立“好差评”评价数据安全保障机制，确保企业群众信息保密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。建立好差评复核机制，及时查处弄虚作假刷“好评”和恶意“差评”的行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。（牵头单位：市政务管理局；责任单位：各区政府、各级政务服务实施部门，完成时限：长期）

#### **四、加强组织实施**

**（十一）加强组织领导和责任分工。**市政务管理局负责全市“好差评”工作组织实施，对全市“好差评”工作进行指导监督。各区、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。市政务管理局负责组织协调全市“好差评”工作，制定全市统一的“好差评”指标体系。市公安局、国家税务总局海口市税务局、市社保局等各市级政务服务实施机构负责组织实施本级部门“好差评”工作，承担回访反馈职责，保障本部门政务服务事项“好差评”渠道畅通，按照统一规范向全省“好差评”系统提交评价数据。各级政务服务主管部门负责组织协调本地区“好差评”工作，承担政务服务评价

的协调指导、督促检查、复核申诉以及相关配套制度的建立等职责。

**(十二) 做好配套制度衔接。**市政务管理局、各区、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。

**(十三) 重视评价结果运用。**“好差评”评价结果作为转变政府职能、提升政务服务水平的重要参考，纳入我市年度绩效考核。各区、各部门要加强对政务服务部门的日常巡查和不定期检查，将“差评”比较集中的政务服务部门和人员作为重点对象强化监督检查，对整改不到位的进行问责。

**(十四) 加大宣传力度。**充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道地开展宣传，提升企业群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。