

新疆维吾尔自治区人民政府办公厅 文 件

新政办发〔2020〕10号

关于印发建立政务服务“好差评”制度 提高政务服务水平的实施方案的通知

伊犁哈萨克自治州,各州、市人民政府,各行政公署,自治区人民政府各部门、各直属机构:

《建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的实施方案》已经自治区人民政府同意,现印发你们,请认真贯彻执行。



(此件公开发布)

建立政务服务“好差评”制度

提高政务服务水平的实施方案

为贯彻《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)文件要求,全面及时准确了解企业群众对政务服务的感受和诉求,接受社会监督,有针对性地改进政务服务,提升政府工作效能,优化营商环境,建设人民满意的服务型政府,结合自治区实际,制定本方案。

一、总体要求

(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,深入贯彻习近平总书记关于统筹推进疫情防控和经济社会发展工作的重要讲话和重要指示精神,贯彻落实新时代党的治疆方略、特别是社会稳定和长治久安总目标,贯彻落实自治区党委“1+3+3+改革开放”工作部署,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,营造良好营商环境,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,切实提升企业和群众办事便利度和获得感。

(二) 目标要求

2020年3月底前,依托全区一体化在线政务服务平台(以下简称“一体化平台”),统一建设覆盖全区的“好差评”系统,初步建成一体化平台“好差评”管理体系,实现自治区各部门线上线下全覆盖、自治区级政务服务事项全覆盖、自治区级评价数据实时全量上报。

2020年6月底前,一体化平台“好差评”系统实现区、地、县三级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价数据实时全量上报。各级政务服务机构(含大厅、中心、站点、窗口等,下同)、各类政务服务平台(含业务系统、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”,建立评价数据归集共享、分析处理和业务协同办理机制。

2020年12月底前,全面建成政务服务“好差评”制度体系,建成一体化平台“好差评”管理体系,建立完善“好差评”评价上报、差评核实、整改反馈、监督回访等全流程闭环工作机制。实现线上线下全面融合,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,形成企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府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、明确责任标准

(一) 夯实政务服务责任。各地(州、市)、县(市、区)人民政府对本地政务服务工作负主要责任,组织领导本地政务服务工作,明确政务服务管理机构,按照自治区统一要求依托一体化平台进一步规范和优化政务服务流程,完善配套政策,指导、监督和推进政务服务运行。各地各部门要结合实际细化实化相关规定,推动各项工作落实,强化人员管理和考核,督促差评反映的问题核实整改,受理复核申诉,查处评价反映的违规违纪问题。各级政务服务机构依托一体化平台具体受理、办理政务服务事项,加强内部管理,接受企业和群众监督评价,及时对差评进行核实、整改及反馈。自治区各相关部门要加强对本系统(领域)政务服务工作的指导,发挥跨区域业务协调作用,加强与地(州、市)、县(市、区)人民政府的协同配合;垂直管理部门要加强对本系统政务服务工作的组织领导;跨部门的政务服务工作由牵头部门组织,相关部门各司其职、积极配合、协同办理。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

(二) 厘清政务服务事项

1. 政务服务事项全部实行清单管理。各地、各部门要根据法定职责和权责清单,依托一体化平台政务服务事项管理系统,基于国家和自治区政务服务事项(包括行政权力事项和公共服务事项)基本目录,编制准确的事项实施清单和办事指南并及时更新完善,

实现对事项新增、变更、取消等过程规范和动态管理,实现对各地各部门政务业务办理系统事项的同源管理。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

2. 事项基本要素实现“三级四同”。各地各部门要在实施清单中明确受理单位、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,纳入一体化平台管理,实现同一事项的名称、编码、依据、类型等基本要素区、地、县三级统一。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

(三)规范政务服务要求

1. 优化事项办理。推进同一事项无差别受理、同标准办理,实现“一网通办”、“异地可办”。优化办事流程,减少办理环节,加快政务信息系统资源整合共享。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,各地各部门可在国家规定的办理时限内进一步压减时间,超过办理时间的,要公开说明理由。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

2. 完善现场服务规范。各级政务服务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。完善大厅服务人员管理规范,落实首席代表负责、首问负

责、一次性告知、岗位责任、服务承诺、政务公示、限时办结、失职追究等机制,做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。文印、传真、邮寄等配套服务,需要收费的,要合理设定并公开收费标准。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:各级政务服务中心。完成时限:2020年12月底前)

3.完善网上服务规范。落实“一网通办”要求,健全网上预约、申报、审批等服务流程,提供网上咨询服务,实现网络融合互通、用户统一管理、数据实时交换,确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

(四)建设全覆盖的“好差评”系统

1.一体化平台“好差评”系统。统一建设一体化平台“好差评”系统,覆盖新疆政务服务网、新疆政务服务APP及微信、支付宝和百度小程序等评价渠道,提供短信、热线电话、自助终端评价数据接口,做到办事各个环节、内容均可评价,实现“用户—办件—评价”信息全关联。评价设置“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。各地各部门要加快政务业务办理系统、评价装置、自动服务终端、服务热线等改造,完成与一体化平台身份认证系统及业务办理系统的对接,评价数据实时统一汇聚到一体化平台。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、

县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

2.各地各部门使用一体化平台“好差评”系统归集和分析政务服务评价数据和整改反馈数据,向评价人公开评价结果和整改反馈情况。政务服务“好差评”统计分析结果原则上自动生成、不可更改。各地各部门要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:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

三、畅通评价渠道

(一)现场服务“一次一评”。各地各部门每向企业和群众提供一次现场政务服务接受一次评价。政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码,开通自助服务终端“好差评”功能,政务服务热线提供语音提示或短信评价,鼓励办事企业和群众通过新疆政务服务网、新疆政务服务 APP 及微信、支付宝和百度小程序自主评价。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在5个工作日内补充评价。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

(二)网上服务“一事一评”。依托一体化平台“好差评”系统,在五级评价的基础上,针对具体服务事项细化评价问询表单,设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目,由办事企业和群众自愿填

写。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)人民政府。完成时限:2020年6月底前)

(三)社会各界“综合点评”。各地各部门要通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式,主动接受社会各界的综合性评价。引导社会组织、中介组织、研究机构等第三方评估机构对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价,提出意见建议。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

(四)政府部门“督查评”。各地各部门要积极开展政务服务调查,尤其是对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项,及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众,开展回访调查。可根据实际情况,委托第三方独立开展政务服务评估,评估结果作为改进服务的重要依据。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

四、用好评价结果

(一)强化服务差评整改。各地各部门要建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。收到差评和投诉后,按照“谁办理、谁负责”的原则,由业务办理单位第一时间启动程序,安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题,立行立改,将整改情况

于5个工作日内反馈评价人；对情况复杂、因客观条件限制无法短时间内解决的，建立台账，研究提出解决办法，在15个工作日内反馈评价人；对缺乏法定依据的，做好解释说明。核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通报同级政务服务管理机构。各地各部门要做到差评件件有整改、有反馈，实名差评回访整改率要达到100%。要对已办结的“差评”，采取人工回访、短信和网上自助评价等途径，按照一定比例进行满意度测评。（牵头单位：自治区政府办公厅，责任单位：自治区各有关部门，地（州、市）、县（市、区）人民政府。完成时限：2020年12月底前）

（二）加强评价数据的综合分析和应用。运用大数据等技术，加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，综合一体化平台“好差评”系统、咨询投诉系统、“12345”在线政务服务平台、中国政府网政务服务投诉与建议平台及国家政务服务平台投诉建议转办数据，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，推进服务供给精细化。对企业和群众反映强烈、“差评”集中的问题及时报自治区人民政府，及时调查，采取措施，督促限期依法依规整改，推动问题解决。（牵头单位：自治区政府办公厅，责任单位：自治区各有关部门，地（州、市）、县（市、区）人民政府。完成时限：2020年12月底前）

（三）健全政务服务奖惩机制。要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价，完善激励约束机制，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。各地各部门应建立健全“好差评”工作激励机制,将综合评价情况作为单位、个人评选先进的重要依据。对企业和群众评价满意度高的单位和人员,按照国家有关规定进行表彰和奖励;对对应解决而未解决、谎报瞒报等问题,采取随时抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法督查。对在政务服务中反复被差评、投诉,弄虚作假,故意刁难,甚至打击报复企业和群众的,依法依规严肃追责。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

(四)公开政务服务评价信息。要坚持“以公开为常态、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,均要通过新疆政务服务网向社会公开。各地各部门要建立符合实际的政务服务竞争机制,定期通报突出问题和典型案例,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。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

五、完善保障措施

(一)健全评价信息管理机制。依托一体化平台建立“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、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。依托一体化平台统一提

供“好差评”页面,完整采集、实时报送相关评价数据。各部门直属机构进驻地方政务服务大厅办理业务的,原则上应当通过所在地“好差评”系统接受评价。(牵头单位:自治区政务服务和公共资源交易中心,责任单位:自治区各有关部门。完成时限:2020年6月底前)

(二)强化评价人和被评价人权益保护。保障评价人自愿自主评价的权利,不得强迫或者干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价,建立健全评价人信息保护制度,确保企业群众信息保密、安全。规范信息查询权限,对泄露评价人信息的,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,排除误评和恶意差评。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

(三)加强组织领导。自治区政府办公厅负责全区“好差评”工作组织实施、指导监督,要加强对各地各部门政务服务工作的指导协调、跟踪督促。自治区政务服务和公共资源交易中心负责一体化平台“好差评”系统的建设管理,对各地各部门政务服务能力进行评估。各地各部门要把建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革的重要举措,层层压实责任,狠抓督促落实,确保工作扎实有序推进,目标任务按期完成;加强政务服务“好差评”同其他投诉、评价制度的整合衔接,减少基层负担;根据企业和群众评价,及时总结推广创新做法、典型经验;注重政策宣传,引导企业和

群众积极参与政务服务评价。(牵头单位:自治区政府办公厅,责任单位:自治区各有关部门,地(州、市)、县(市、区)人民政府。完成时限:2020年12月底前)

有关行业主管部门要加强对本行业承担公共服务职能企事业单位的指导、监督,参照本方案的要求,组织开展公共服务评价工作。

新疆维吾尔自治区人民政府办公厅

2020年3月16日印发

