

ရခပ်ငွေငြိယုဇာဂေမ္မိရမိစေမိဂေဝ်မိဂွဘောသာဇံဇာ ဂွဉ်ဂွာ
西双版纳傣族自治州人民政府
ဗုရု သမိ ဂိရုစေ ပါာဂွေ ကာဂွ
办公室文件

西政办发〔2020〕47号

西双版纳州人民政府办公室关于印发
西双版纳州政务服务“好差评”
工作方案的通知

各县、市人民政府，州直各委、办、局，中央、省属驻州有关
单位：

经州人民政府同意，现将《西双版纳州政务服务“好差评”

工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



2020年8月26日

（此件公开发布）

西双版纳州政务服务“好差评”工作方案

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）和《云南省人民政府办公厅关于建立云南省政务服务“好差评”制度的通知》（云政办发〔2020〕6号）精神，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，全面建立政务服务绩效由企业 and 群众评判的“好差评”制度，加快政务服务“好差评”系统的建设，提升西双版纳州政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我州实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持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，深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，深化“放管服”改革优化营商环境，健全服务绩效由企业 and 群众来评判的政务服务评价机制，倒逼各部门不断改进政务服务工作，大力提升全州政务服务效能，切实增强企业和群众的获得感。

二、工作目标

按照省级统一部署，建立以企业和群众需求为导向的政务服务“好差评”制度，初步实现政务服务“好差评”数据线上线下汇聚。2020年12月底前完成实体大厅评价器、热线电话平台、

移动服务端、自助服务端与省政务服务“好差评”评价系统接入工作；部门自建的政务服务业务系统和经批准的部门单设大厅完成与省政务服务“好差评”评价系统对接，在全州范围内实现政务服务线上线下实时评价，全面建立标准统一制定、数据统一汇聚、评价统一管理的政务服务“好差评”体系，政务服务水平明显提升。

三、评价范围

企业和群众在办理各类政务事项过程中，对各级政务服务机构（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）和工作人员的服务质量、效率、结果等进行综合评价。中央、省属驻西双版纳单位进驻西双版纳州政务服务机构、平台办理业务的，应当通过“好差评”系统接受评价。各级政务服务机构、各类政务服务平台和每名工作人员在开展政务服务工作时，都要接受评价。

四、工作任务

（一）建立多种评价渠道

为企业和群众提供政务服务大厅评价器评价、政务服务网评价和“一部手机办事通”APP办件评价及12345服务热线评价等多种渠道，确保至少有一种渠道可达办事人，充分保障办事人评价权利。同时，通过政务服务网、线下发布调查问卷，委托第三方评估等方式，对政务服务整体绩效进行评价。

1. 现场评价。在政务服务大厅各窗口设置评价器，供到政务服务大厅现场办事的企业和群众通过评价器对具体事项办理情况进行评价。自助服务终端需开通“好差评”功能，企业 and 群众可直接在自助服务终端进行评价，各途径评价情况统一汇聚到一体化政务服务“好差评”平台。评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五级，后两个等级为差评。企业和群众在接受服务后 10 分钟内未进行评价的，默认为“基本满意”。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：进驻政务服务中心各部门）

2. 网上评价。按省统一安排，优化完善政务服务网评价功能，供企业和群众通过政务服务网和“一部手机办事通”APP 对具体事项的办事指南、办件情况进行评价。部门各业务自建系统与一体化政务服务平台对接，企业和群众通过扫二维码对办件情况进行评价。各途径评价情况统一汇总到一体化政务服务“好差评”平台。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

3. 问卷调查评价。通过线下发放调查问卷，供办事人对各部门整体绩效进行评价。（各县市人民政府，各有关部门）

4. 第三方评估。聘请政务服务评议员对各部门整体绩效进行评价。指标同调查问卷指标，可根据第三方评估采取的具体方式进行适当调整。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民

政府；责任单位：各有关部门）

5. 政务服务热线反馈评价。通过回访“12345”政务服务热线来电群众，对涉及政务服务的咨询与投诉处理情况进行评价。12345服务热线评价指标。综合评价：①非常满意②满意③基本满意④不满意⑤非常不满意。（牵头单位：州人民政府办公室、各县市人民政府；责任单位：州电信公司）

（二）开展定期不定期调查暗访

定期不定期通过调查暗访对各级办事大厅、各级各部门贯彻落实深化“放管服”改革优化营商环境相关政策情况开展跟踪问效。对企业和群众办事集中反映的举报投诉、“差评”问题、舆情热点开展调查评价；对办事大厅、窗口单位服务水平和工作作风等开展暗访评价。（牵头单位：州政府督查室；责任单位：州政务服务管理局）

（三）建立完善政务服务“好差评”工作机制

认真总结“好差评”制度实施过程中发现的问题，及时予以改进，促进“好差评”制度持续优化，提升政务服务效能，让企业、群众获得更好的服务体验。

1. 建立“好差评”评价收集反馈整改全流程工作机制。及时梳理“好差评”情况，并将“不满意”、“非常不满意”等“差评”问题转各级相关部门进行调查处理，及时回应企业和群众关切。各级各部门要明确具体承办科室，认真组织落实“差评”核

查整改工作，建立健全配套管理机制，对存在的问题要立行立改，因客观条件限制无法短时间内解决的，应研究提出解决办法，并在15个工作日内回复，确保回复率达100%。对已办结的“差评”问题，要开展回访，确保回访率达100%，要调查分析突出问题，督促整改落实，对整改不到位的要按有关规定和程序追责问责。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

2. 建立“好差评”通报制度。定期公布“好差评”评价结果，对好评率高的部门进行通报表扬。建立“差评”通报机制，对连续排名靠后3位的部门进行通报。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府）

3. 建立“差评”复核纠正机制。本着实事求是的原则，对本级有争议政务服务“差评”的核实结果进行复核，并纠正“恶意”差评，保证评价结果公开、公正。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府）

（四）推进政务服务“好差评”数据全汇聚

加快汇聚全州“好差评”数据，确保数据客观、真实、准确，为政务服务能力分析提供数据支撑。依托省级网上政务服务平台，对接全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统，实时上报评价数据。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

（五）强化结果运用，提升工作绩效

将政务服务“好差评”结果纳入各县市政府目标管理绩效考核、“互联网+政务服务”考核和营商环境评价等考评工作。在政务服务大厅窗口工作人员年度考核中，政务服务满意度评价占比不低于20%的权重。对造成不良影响的案例，实时在各网站和新闻媒体进行公开，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

五、组织实施

（一）明确工作责任

州政务服务管理局要加强对全州政务服务工作的指导协调、跟踪督促，负责政务服务“好差评”工作的组织实施，对政务服务“好差评”工作进行指导监督。各县市人民政府负责指导、监督本行政区域内政务服务机构、平台依法依规履行职责，细化任务分工，推动工作落实。各级政务服务机构、平台具体受理、办理政务服务事项，加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价。各级各部门要加强对本系统政务服务工作的统筹和指导，要把实施政务服务“好差评”制度作为深化“一网、一门、一次”改革、优化营商环境的重要内容，做好人员、经费和技术保障，明确专门人员，按照时间节点抓好实施，确保“好差评”制度落地。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民

政府；责任单位：各有关部门）

（二）推进政务服务事项应进必进、应上尽上

各级各部门要结合全省政务服务事项标准化梳理成果，制定和公布本地本部门政务服务事项基本目录，逐项编制、完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、评价渠道等要素，推进同一事项无差别受理、同标准办理。积极推进政务服务实体大厅标准化、规范化建设，进一步优化大厅功能，推动政务服务事项应进必进。充分发挥全省网上政务服务平台作用，加快“一部手机办事通”迭代升级，积极推动政务服务事项应上尽上，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，2020年底前实现政务服务事项全部纳入网上政务服务平台办理。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

（三）做好宣传推广

各县市人民政府、州级各单位和各地有关部门要开展多种渠道宣传，提高“好差评”制度的社会认知度和群众参与度，要在各级政务服务机构、各类政务服务平台设置专栏开展宣传；鼓励积极创造条件，建立办事人参与“好差评”评价的激励机制，引导企业和群众主动评价政务服务绩效。（牵头单位：州政务服务管理局、各县市人民政府；责任单位：各有关部门）

附件：西双版纳州政务服务“好差评”调查问卷

附件

西双版纳州政务服务“好差评”调查问卷

为更深层了解办事群众对政务大厅的满意度，提升政务服务水平，为您提供一个“规范、便民、高效、廉洁”的服务环境，欢迎您参加关于西双版纳州政务服务“好差评”问卷调查，请根据您的亲身经历或感受，客观地对政务服务进行评价。请在您认为合适的选项中打“√”，提出您宝贵的意见。

1. 您对政务服务网和政务服务大厅发布的办事指南的具体、准确、清晰、及时更新等的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

2. 您在办事遇到问题时，对能够得到及时有效咨询回复的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

3. 您对政务服务网简便、易用、好用的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

4. 您对政务服务网能办事、快办事的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

5. 进政务服务大厅本部门窗口一个门而不是多处跑，办完所有事的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

6. 您对政务服务大厅本部门窗口实行办事“最多跑一次”承诺的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

7. 您对政务服务大厅本部门窗口设置、配套服务、排队时间等的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

8. 您对未进驻政务服务大厅的本部门办事服务的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

9. 您对本部门减时间、减材料、减环节、减跑动和办事便捷度的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满

10. 您对本部门审批工作人员服务态度、业务能力、办事效率的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

11. 您对本部门办成一件事的办事成本满意度的评价。

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤非常不满意

12. 您对本部门进一步优化线上、线下服务，提升政务服务水平的建议。

抄送：州委各部门，州人大常委会办公室，州政协办公室，州监委，
州法院，州检察院，西双版纳军分区。

西双版纳州人民政府办公室

2020年8月26日印发

