区政务服务办关于印发《滨海新区政务服务

“好差评”工作实施方案》的通知

各开发区相关单位、区级相关部门、各街镇：

现将《滨海新区政务服务“好差评”工作实施方案》印发给你们，请认真落实。

2021年12月3日

（联系人：储一涛；联系方式：66897931,15122334725）

（此件主动公开）

滨海新区政务服务“好差评”工作实施方案

根据《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）、《关于印发〈天津市建立政务服务“好差评”制度工作方案〉的通知》（津政务发〔2020〕4号）及《关于印发〈天津市政务服务“好差评”实施细则〉的通知》（津职转办发〔2021〕9号）要求，为进一步贯彻落实市委、市政府决策部署，建立健全政务服务“好差评”工作机制，全面及时准确了解企业群众对政务服务的感受和诉求，主动接受社会监督，持续优化政务服务，打造国际一流营商环境，结合我区工作实际，特制定本方案。

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、五中、六中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻落实新发展理念，创新行政方式，提高行政效能，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，推动各级政务服务部门增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任，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，提升企业和群众的办事便利度和获得感。

（二）目标要求。在各级政务服务中心（含区中心、各开发区中心、各专业中心、各街镇中心、各社区村居便民服务点等，下同）、各级政务服务部门、各类政务服务平台（含天津网上办事大厅、国家和市级业务平台、自建业务平台、自建服务终端等，下同）全部开展“好差评”，线上线下全面融合，实现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，每个政务服务部门、政务服务平台和政务服务工作人员都接受评价，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，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，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、构建政务服务“好差评”体系

（一）明确各级政务服务部门职责。区政务服务办负责统筹推动全区政务服务“好差评”工作。各级政务服务中心负责督促进驻本中心各政务服务部门全面落实“好差评”制度，对本中心“差评”工单进行督办整改。各级政务服务部门负责具体受理、办理政务服务事项，加强内部管理，明确工作人员职责，主动接受企业和群众监督评价，及时整改问题，推动“好差评”制度落地落实。

（二）落实线下服务“一次一评”。各级政务服务中心应当在本中心服务窗口醒目位置设置评议器或评议二维码，方便办事企业和群众自主评议。评议器应当显示办事企业和群众所办事项名称、业务流水号、窗口工作人员姓名等信息，评价主体办理完相关事项后，点击评价器即可进行评价。窗口工作人员应主动提示办事企业和群众进行评价。有条件的政务服务大厅可设置自助评价专区，引导评价主体进行独立评价。窗口工作人员不得私自操作评议器，不得干扰申请人客观公正评议，不得篡改评议结果，不得泄露评价人信息。

（三）落实线上服务“一事一评”。各级政务服务部门要主动改造自建政务服务业务平台，按照全市统一标准设置评价指标，提供评价功能，并与全市“好差评”系统对接，按照统一规范传输办件数据和评价，确保本部门自建政务服务平台和全市“好差评”系统互联互通，实现数据实时归集、分类汇总、统计分析并及时上传至国家平台功能。对于已办结服务事项且评价主体24小时内未评价的，各级政务服务部门可以发送短信或致电提醒。

（四）强化社会各界监督。各级政务服务中心、各级政务服务部门要通过意见箱、电子邮箱、接待投诉、12345热线电话等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价和意见建议。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。区政务服务办将定期组织营商环境监督员对各级政务服务部门的服务质量、服务效率、服务态度等方面进行评估，并将评估结果通报全区。

三、用好评价结果

（一）强化服务差评整改核查。各级政务服务部门收到“差评”工单后，要及时与评价主体取得联系，核实差评情况。经核实属于不实评价或误评的，应当在1个工作日内向区政务服务办提出复核申请，并提供相关证据，经区政务服务办复核后认定“差评”无效的，评价结果不予采纳并记录为“未评”。经核实或复核“差评”有效的，有关政务服务部门应当按照分类处置要求及时对评价主体回访，并按期向区政务服务办反馈整改结果。

（二）强化评价结果分析利用。各级政务服务部门要加强对评价结果的综合分析和深入挖掘，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，对企业和群众反映的问题要做到举一反三、查漏补缺，着力优化政务服务营商环境，切实提升政务服务水平。

（三）健全政务服务奖惩机制。各级政务服务部门要将政务服务“好差评”情况作为本部门工作人员绩效考核排名的重要依据，并建立教育及问责机制，责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，提高政务服务质量和水平。对弄虚作假、故意刁难、限制评价主体评价，甚至打击报复企业和群众的，要依法依规严肃追责。区政务服务办要将政务服务“好差评”结果纳入全区“三考合一”考核营商环境指标范围，对于经天津市12345热线回访后评价主体仍作出“不满意”评价的典型案例将定期进行全区通报。

四、组织实施

（一）强化组织领导。各相关单位要把建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革的重要举措，周密安排部署，精心组织实施，制定相应工作方案，明确专人具体负责，确保高水平完成工作任务。

（二）强化任务落实。政务服务“好差评”工作将作为全市、全区本年度重点工作绩效考核的一项重要内容，各相关单位要层层压实责任，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进。

（三）强化宣传推动。各相关单位要认真做好政务服务“好差评”工作有关政策的宣传、解释等工作，广泛宣传“好差评”制度的主要内容与具体举措，引导企业和群众积极参与政务服务评价，推动各级政务服务部门增强服务意识，促进政务服务质量持续提升。

天津市滨海新区人民政府政务服务办综合室 2021年12月3日印发