

上海市人民政府办公厅文件

沪府办发〔2019〕20号

上海市人民政府办公厅关于印发《建立“一网通办”政务服务“好差评”制度工作方案》的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局：

经市政府同意，现将《建立“一网通办”政务服务“好差评”制度工作方案》印发给你们，请认真按照执行。

2019年7月23日

（此件公开发布）

建立“一网通办”政务服务“好差评”制度工作方案

为持续优化政务服务,深入推进政府职能转变和“放管服”改革,按照 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,结合实施《上海市公共数据和一网通办管理办法》,持续推进“一网通办”从“以部门为中心”向“以用户为中心”转变,建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度,倒逼各级政务服务部门不断改进工作,提供优质高效的政务服务,制定本工作方案。

一、明确总体要求

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,科学设置本市政政务服务“好差评”指标,实现接入“一网通办”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“一网通办”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,包括线下实体窗口、线上服务门户、移动端、“12345”市民服务热线、自助终端等各类政务服务渠道,逐步将部门网站以及各区、各部门原有的满意度评价纳入“好差评”。评价对象全覆盖,提供政务服务的单位和全市各级政务服务窗口均作为“好差评”评价对象。(责任单位:市政府办公厅、“12345”市民服务热线、市大数据中心、各区政府、各部门、各级政务服务窗口)

(二)科学设置“好差评”指标。依据国家标准,强化政务服务机构、平台管理服务标准化建设。对接国家“好差评”评价标准,结合本市“一网通办”改革目标,制定政务服务事项管理、办事流程、服务效率、服务水平、服务态度、便捷性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。(责任单位:市政府办公厅、市大数据中心)

(三)开展线上政务服务评价。在“一网通办”总门户、“随申办”移动端设置“好差评”功能,企业群众可在办理各类政务服务的任何办理环节进行在线评价。(责任单位:市政府办公厅、市大数据中心)

(四)开展线下政务服务评价。在所有线下实体窗口配置政务服务“好差评”二维码,企业群众通过“随申办”移动端、微信、支付宝等扫码评价。实名用户自动匹配办理事项,评价内容包括实体

大厅服务情况和具体事项办理情况两个方面。（责任单位：市政府办公厅、市大数据中心、各级政务服务窗口）

（五）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，将评价数据统一归集到“一网通办”“好差评”平台。（责任单位：各区政府、各部门）

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。“12345”市民服务热线负责政务服务“好差评”转办工作。“好差评”反映的问题，各承办单位应及时回应整改。对于“差评”，能够当场解决的要当场解决。不能当场解决的，要按照“1、5、15”时限要求，进行回复和整改，即在1个工作日内，先行联系反映问题的企业群众，沟通了解情况；对确实存在问题的，在5个工作日内完成整改反馈；较为复杂的，要在15个工作日内办结。（责任单位：“12345”市民服务热线、市大数据中心、各区政府、各部门、各级政务服务窗口）

（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：“12345”市民服务热线、市大数据中心、各区政府、各部门）

（八）实施评价结果公开。坚持“公开为原则，不公开为例外”，

数据统一汇聚,评价统一标准。企业群众对政务服务的评价内容,在“一网通办”总门户和“随申办”移动端公开。定期公开各区、各部门“好差评”综合排名情况,定期通报突出问题和典型案例。(责任单位:市政府办公厅、市大数据中心、“12345”市民服务热线)

(九)开展差评问题整改回访。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,进行满意度测评。对应解决而未解决、谎报瞒报等问题,随时采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法督查。定期汇总并公开各区、各部门“差评”问题办结情况。(责任单位:市政府办公厅、市大数据中心、“12345”市民服务热线)

(十)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。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。(责任单位:市大数据中心)

四、加强组织实施

(十一)加强组织领导。市政府办公厅负责全市“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。(责任单位:市政府办公厅、各区政府、各部门、各级政务服务窗口)

(十二)做好制度衔接。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。(责任单位:市政府办公厅、各区政府、各部门、各级政务服务窗口)

(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,纳入本市“一网通办”评估指标体系。各区、各部门要加强对政务服务部门的日常巡查和不定期的检查,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,对整改不到位的严肃问责。(责任单位:市政府办公厅、市大数据中心)

(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。(责任单位:市政府办公厅、市政府新闻办、市大数据中心)

(十五)加强线上线下引导。在“一网通办”总门户、“随申办”移动端要设置专栏,各线下服务窗口要主动引导企业群众对“一网通办”政务服务进行“好差评”。(责任单位:市大数据中心、各区政府、各部门、各级政务服务窗口)

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监察委，
市高法院，市检察院。

上海市人民政府办公厅

2019年7月23日印发
