

# 鄂州葛店经济技术开发区管理委员会

---

## 葛店开发区管委会 关于转发《鄂州市开展政务服务评价国家标准 试点工作方案》、《鄂州市政务服务“一次 一评”“一事一评”工作规范》的通知

区直各部门、双管单位：

为了建成涵盖政务服务“全事项、全渠道、全平台、各环节”相互配套协调的政务服务评价体系，确保每个政务服务事项、每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价，每个“差评”都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面，现将《鄂州市开展政务服务评价国家标准试点工作方案》、《鄂州市政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》印发给你们，请认真组织实施。

- 附：1.《鄂州市开展政务服务评价国家标准试点工作方案》  
2.《鄂州市政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》

葛店开发区管委会  
2021年3月17日



# 鄂州市开展政务服务评价国家标准试点 工 作 方 案

为认真贯彻落实《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）精神，按照《国务院办公厅秘书局关于征求对<政务服务评价工作指南（征求意见稿）><政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范（征求意见稿）>意见和开展政务服务评价试点工作的通知》（以下简称国家标准）及省政府要求，结合鄂州实际，制定如下方案。

## 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，深入贯彻落实国务院建立政务服务“好差评”制度，坚持客观公正、合法合理、公开透明、务实管用原则，认真开展政务服务评价试点工作，积极试用国家标准，试出成果、试出特色、试出经验、试出建设性意见，促进我市政务服务评价制度化、常态化、长效化，持续提升政务服务水平，为国家标准最终定型和正式实施作出鄂州贡献。

## 二、试点单位和试点内容

按照国务院办公厅要求和省政府安排，在鄂州市行政审批局、鄂城区行政审批局、华容区行政审批局、梁子湖区行政审批局（以下简称试点单位），对照国家标准要求，开展政务服务评价试点工作。重点抓好以下三方面工作：

## **（一）明确试点单位责任**

**1.厘清政务服务事项。**试点单位要督促窗口单位对政务服务事项实行清单管理，逐项编制、完善办事指南，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，推进同一事项无差别受理、同标准办理。

**2.规范政务服务要求。**试点单位要在政务服务大厅合理设置服务标识和办事窗口。完善网上服务规范，健全网上预约、申报、审批服务等流程。压减政务服务办理时限，推行当场办结、一次办结、限时办结。完善人员管理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。

**3.落实评价指标体系。**试点单位要对照国家标准，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、线下政务服务工作内容全部内容和全部过程的全方位、多角度评价指标体系，使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。

## **（二）完善畅通评价渠道**

**1.现场服务“一次一评”。**试点单位要在政务服务大厅窗口醒目位置设置评价器、评价二维码或由窗口打印带有动态二维码的办件回执，评价人通过扫码后对具体办理情况进行评价。服务办理完毕后，工作人员应主动提示服务对象进行评价，系统要以短

信、消息等方式提醒评价人评价。没有在服务现场做出评价的企业和群众可以在一定期限内补充评价。可在政务服务大厅设置自助评价专区，引导评价人进行独立评价。

**2.网上服务“一事一评”。**试点单位要在各类政务服务平台、政务服务平台移动终端、自助服务终端设置评价功能模块或环节，在事项办理结束后，主动推送统一的评价页面，或以短信、消息等方式提醒服务对象进行评价。政务服务热线要开通“好差评”语音提示功能，评价人可通过电话按键进行评价。

**3.社会各界“综合点评”。**试点单位要在服务现场设置评价意见收集设施，在网站、有关媒体及大厅现场公布投诉监督电话及意见建议受理部门，引导社会各界对政务服务体系完备度、政策法规透明度、群众办事便利度、办事体验满意度等进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

**4.政府部门“监督查评”。**要积极组织“监督查评”，可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，也可委托第三方独立开展政务服务评估，对政务服务机构的运行情况、服务平台及工作人员的服务质量进行综合评价，评价结果作为改进服务的重要依据。

### （三）抓好评价结果应用

**1.做好评价数据分析。**依托湖北省政务服务“好差评”系统，运用大数据、云计算、区块链等技术，加强对评价数据的全口径跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析

研判服务对象的诉求，推动政务服务机构有针对性的改进服务，实现服务供给精细化。

**2.建立差评整改机制。**试点单位要明确具体部门和人员负责“好差评”转办工作。转交责任部门（单位）限时整改落实。对于简易类差评件，由承担差评处理职能部门牵头协调处理，立即与差评人进行联系，详细了解差评原因，能够当场解决的要当场解决。对一般类差评件，要在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，在5个工作日内完成整改反馈。对较为复杂的，要建立差评会商机制，协调相关部门参与协调会商并在15个工作日内回复服务对象。

**3.综合运用评价结果。**政务服务评价结果通过一体化在线政务服务平台和政府网站等渠道对外公布，发布“好评”和“差评”典型案例，广泛接受社会评价和监督。将评价结果作为政务服务单位和人员各类考核的重要依据。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。

### **三、实施步骤**

**（一）制定试点方案（3月10日前）。**按照试点工作要求，结合鄂州实际，制定试点工作方案和重点工作计划安排表，用以指导试点工作。

**（二）全面组织实施（3月11日至11月30日）。**召开动

员会，对国家标准试用进行解读、培训，安排部署试点工作，组织试用国家标准，确保试点任务全面落实。

（三）总结试点工作（12月1日至31日）。召开试点工作总结会，起草试点工作报告，并结合试点经验做法，研究提出国家标准修改建议，并于12月12日上午下班前反馈市数字政府建设领导小组办公室。

#### **四、保障措施**

（一）加强组织领导。成立由市政府分管领导任组长、副组长，相关负责同志为成员的试点工作领导小组。市、区行政审批局主要负责同志要亲自抓、亲自部署，分管负责同志要靠上抓落实、抓推进，及时研究解决试点工作中遇到的困难和问题，扎实推进试点工作落实。

（二）注重宣传引导。试点单位要充分利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，有针对性、多渠道地开展宣传，提升群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，鼓励和吸引群众积极参与评价。要做好政策宣传解读，坚持约束和激励并重，提高试点单位和人员对“好差评”制度的认知与共识，增强主动接受评价监督的意识。

（三）加强督促指导。市督查考评办公室要会同有关部门，全程跟踪调度试点工作推进情况，注重发现、总结好的经验做法。对工作推进不力、成效不明显、推诿扯皮的部门和个人，依据有关规定，严肃处理，追责到位。

# 鄂州市政务服务

## “一次一评”“一事一评”工作规范

**第一条：**建立政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范的目的，是要建立涵盖政务服务“全事项、全渠道、全平台、各环节”相互配套协调的政务服务评价体系，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，每个服务对象都能自愿自主真实客观评价，每个“差评”都得到整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接，全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面。实现政务服务评价渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，以标准化促进政务服务评价制度化、常态化、长效化，持续提升政务服务水平营造良好营境，增强企业和群众获得感。

**第二条：**本规定适用于全市各级政务服务机构开展政务服务“一次一评”“一事一评”工作。

**第三条：**政务服务包括政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务活动。

**第四条：**政务服务机构包括各级政府及其具备相应主体资格、提供政务服务的法定组织。

**第五条：**政务服务平台包括由政府及其职能部门设立的提供政务服务的一体化在线平台，包含但不限于网上政务服务平台（含业务系统）、政府热线平台、移动服务端、自助服务端等。

**第六条：**服务对象包括申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

**第七条：**评价对象包括各级政务服务机构、各类政务服务平服务事项及相关工作人员。

**第八条：**“一次一评”各地区各部门在各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、窗口等），通过“好差评”评价装置（评价器或评价二维码）、书面评价表格等开展的“一次服务一次评价”。

**第九条：**“一事一评”各地区各部门基于各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等）开展的网上服务“一事项一次评价”。

**第十条：**评价原则。自愿真实原则，评价活动充分尊重评价人的意愿，不得强迫或干扰评价人的评价行为，且严格保护评价人信息，不得向任何无关方泄露；统一规范原则，评价指标的选取科学规范，严格遵循评价流程，同一类政务服务事项在现场渠道和政务服务平台办理时，应保持服务标准和评价标准统一；客观实效原则，评价规则设置科学合理，评价数据真实有效，整个评价流程客观公正，结果公开透明、真实可查，可以及时发现并解决现实问题；首办责任原则，差评处置应按照“谁办理、谁负责”的原则，由承担差评处置职能部门第一时间启动程序，安排专人回访核实。

**第十一条：**现场服务评价和网上服务评价主要围绕服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等。

**第十二条：**评价渠道分为现场服务评价渠道和网上服务评价渠道。

现场服务评价渠道包括：各级政府和部门设置的政务服务大厅（为民服务中心）、便民服务站点、服务窗口等。政务服务大厅需在服务窗口放置评价器、评价二维码或由窗口打印带有动态二维码的办件回执，评价人通过扫码后对具体事项办理情况进行评价，工作人员应主动提示服务对象进行评价。偏远地区或基层服务点等不具备条件的，应提供书面评价表格。有条件地区可在政务服务大厅中设置自助评价专区，引导评价人进行独立评价。服务办理完毕后系统会以短信、消息等方式提醒评价人评价。

网上服务评价渠道包括：各级政府和部门基于互联网设置的网上政务服务平台、政务服务热线、自助服务终端、政务服务平台移动端等网上政务服务系统。服务对象在政务服务平台、政务服务平台移动端等办理完成政务服务事项后，系统应推送统一的评价页面，提醒服务对象进行评价。自助服务终端在事项办理完成后自动跳转进入评价界面，显示所办事项的名称及评价指标等内容，并提示服务对象进行评价。政务服务热线宜开通“好差评”语音提示功能，评价人可通过电话按键进行评价。

**第十三条：**评价规则。单次业务，服务对象每接受一次政务服务，可进行 1 次评价；全程网上办理、自助终端办理的事项和当场办结的事项，服务对象在事项办结后进行 1 次评价；网上与现场相结合或非当场办结的事项，服务对象每次到窗口办理

后均可对服务进行 1 次评价，事项办结后可对服务事项进行 1 次评价；在窗口单次申报同一事项 2 笔及以上业务的视为批量业务，实行“一次评价”，在办理批量业务后，服务对象进行 1 次评价，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务；对于“主题式”“一件事”服务，评价人可进行总体评价，评价的结果适用于主题业务关联的所有事项，也可对关联的事项分别进行评价；对于帮办代办业务，实行“一次评价”，业务办结后评价可由帮办代办人员或者申报人进行，一方评价后，另一方不再另行评价。

**第十四条：**“好差评”评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”和“非常不满意”五个等级，“非常满意”“满意”为“好评”等次，“基本满意”为“中评”等次，“不满意”、“非常不满意”为“差评”等次。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”。

**第十五条：**建立反馈、整改、监督工作机制。按照“谁办理，谁负责”的原则，由“12345”热线负责向有关部门反馈和转办“差评”情况，各业务办理单位应第一时间启动程序，安排专人 48 小时内开展回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题能当场解决的要当场解决；当场难以解决的，要找准问题根源，并在 5 个自然日内整改反馈；对情况较为复杂的，要在 15 个自然日内完成整改反馈；对反映问题缺乏法定依据的，做好解释说明；经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，同级政务服务管理机构通报上级政务服务管理机构；经

调查属恶意差评的，追究其恶意评价人员的相关责任；核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈；各单位、部门要建立差评问题回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到 100%；整改完善后，在“好差评”系统中上传整改情况和佐证材料，及时将材料存档备案。线下评价差评的，整改后由整改单位人员将有关信息录入“好差评”系统并存档。

**第十六条：**各级政务服务管理机构要对差评回访核实和整改情况进行不定期抽查。

