

# 目 录

## 区政府办公室文件

- 1、宁波市奉化区人民政府办公室关于进一步推进奉化区政务服务“好差评”管理工作实施方案的通知  
(奉政办发(2020)48号) ..... (1)



# 奉化区人民政府公报

奉化区人民政府办公室主办

公开发行 免费赠阅

**2020·10**

(总第93期)

## 编辑委员会

主 任：谢宏辉

副主任：孙时松 何琮彬

编 辑：方 芳 姚 远

方 磊 袁雅雅

主 办：宁波市奉化区

人民政府办公室

编辑出版：宁波市奉化区

人民政府办公室信息科

地 址：奉化区锦屏南路1号

区政府大楼521室

电 话：89286073

邮 编：315500

印 刷：奉化区区级机关文印中心

出刊日期：2020年11月1日

# 宁波市奉化区人民政府办公室印发 关于进一步推进奉化区政务服务“好差评” 管理工作实施方案的通知

奉政办发〔2020〕48号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、各  
直属单位：

《关于进一步推进奉化区政务服务“好差评”管理工作实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宁波市奉化区人民政府办公室

2020年10月29日

## 关于进一步推进奉化区政务服务“好差评” 管理工作实施方案

为贯彻落实国务院、省政府关于建立政务服务“好差评”（以下称“好差评”）制度和《宁波市人民政府办公厅关于印发宁波市政务服务“好差评”管理办法（试行）的通知》（甬政办发〔2020〕35号）精神，进一步提升我区政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我区政府数字化转型改革工作，特制定本方案。

### 一、指导思想和工作原则

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入推进“放管服”改革工作，创新政务服务方式，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，进一步推动政务服务单位增强责任意识，转变工作作风，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。

“好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、

统一标准的原则，政务服务单位和工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为，同一类政务服务事项在不同渠道，不同区域办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

### 二、工作目标

以全面建成一体化政务服务“好差评”管理体系为目标，实现全区各级政务服务单位、政务服务平台“好差评”线上线下融合，政务服务事项、评价对象、评价渠道全覆盖。按照“可评、能评、愿评、评后即改”的工作要求，确保“平台、线上、线下”每项政务服务事项（负面清单以外）可评价（可评）。每个政务服务单位、政务服务平台和人员都能通过一定渠道接受评价（能评）。每个办事企业和群众都能自愿自主真实主动去评（愿评）。每个差评都得到及时整改，形成评价、反馈、整改、监督全流程无缝衔接，企业和群

众积极参与、社会各界广泛评价、线上线下渠道畅通、政府部门及时整改的良性互动局面,促进政务服务水平和服务质量持续提升。

### 三、工作安排

#### (一)前期准备

1. 全面梳理。根据市“好差评”管理办法规定的对象范围,结合我区实际,详细梳理出我区“好差评”评价对象及事项范围:评价对象为区、各镇(街道)、村(社区)三级政务服务单位、平台及其工作人员;适用范围包括依申请政务服务事项和办事类公共服务事项。同时,形成“单位+人员+岗位”树状目录清单。(责任单位:区委改革办、区政务办)

2. 工作对接。由区委改革办(区跑改办)牵头组织区委作风办、区政务办、区信访局、区大数据中心等部门以及各政务服务单位、平台召开“好差评”工作部署会议。按照宁波市政府文件要求,设定我区“好差评”工作细化目标,制定可行性措施,并明确各职能部门工作职责及各政务服务单位工作任务。(牵头单位:区委改革办;配合单位:区委作风办、区信访局、区政务办、区大数据中心,各政务服务单位)

3. 明确事权。由区政务办履行“好差评”地区管理员角色,组织、协调、监督、统筹实施全区政务服务单位的“好差评”相关工作。(牵头单位:区政务办;责任单位:各政务服务单位)

#### (二)畅通渠道

全面检查并监督全区的政务服务单位平台,确保平台畅通、实现能评。凡本区行政机关、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的机关、依法授权具有管理公共事务职能的组织均应接入浙江政务服务网和“浙里办”APP的政务服务系统开通“好差评”功能。实体政务服务大厅(服务点)在每一个办事窗口设置“好差评”评价装置或评价二维码,自助服务终端开通“好差评”功能,热线电话提供语音提示或短信评价方式,为服务对象提供便捷的评价入

口。(责任单位:区大数据中心,各政务服务单位)

#### (三)运管机制

区政务办负责政务服务“好差评”管理工作,全面监督全区政务服务单位“好差评”工作开展,包括各单位工作责任体系建设、工作人员配备、系统设备配置、评价情况跟踪等。

“好差评”内容包括各级政务服务单位的服务事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度,政务服务工作人员的服务态度、服务水平等。“好差评”分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”等五个等级,其中差评为“不满意”或“非常不满意”。

对“不满意”或“非常不满意”的评价进行督办,承办的政务服务单位要及时进行整改。政务服务单位收到“好差评”系统推送的评价人“不满意”或“非常不满意”评价时,原则上在1个工作日内进行“差评回访”,核实情况。若回访核实后,认为系误评或恶意差评的,5个工作日内向同级地区管理员提出申诉,逾期未申诉的视为差评。经核实为误评或恶意差评的,评价结果不予采纳。经核实后确定为差评的,需在15个工作日内完成整改,整改结果实时反馈给评价人并邀请评价人追评,同时将整改结果报同级地区管理员;若评价人追评再次给予差评或5个自然日内未评价的,由地区管理员对差评进行100%回访和整改复核。

地区管理员在接到政务服务单位提出的差评申诉后5个工作日内对申诉进行审核。审核未通过的,退回政务服务单位整改,并跟踪督促,对整改不落实且情节严重的单位(部门)和个人按照有关规定进行追责。

地区管理员对文本评价内容,根据情况予以审核通过或不通过。文本审核原则上应在5个工作日内完成。(牵头单位:区政务办;责任单位:各政务服务单位)

#### (四)结果应用

1. 区政务办负责定期通报和发布我区的“好差评”结果,并通过浙江政务服务网、“浙里办”APP、新闻媒体等向社会发布;内部通报评价人反映的突出问题和典型案例,必要时由区委作风办以督查通报的形式公开曝光。

2. “好差评”结果作为认定各政务服务单位转变职能、提升政务服务水平的重要参考,并纳入对政务服务单位的年度目标或绩效考核。

3. 经核实一年内有2次(含)以上差评的工作人员,由区委作风办按照规定对其进行调查追责。对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法或打击报复评价人的,移交相关部门依法依规进行及时精准处理。

#### 四、组织保障

(一)区委改革办(区跑改办)负责统筹协调、督促指导全区“好差评”制度建立完善等改革工作,并组织召开牵头会议。

(二)区委作风办针对政务服务单位工作人员在履职过程中,由主观过失原因造成的经核实一年内有2次(含)以上差评的,按照相关规定对其进行调查追责。对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法或打击报复评价人的,移交其他相关部门依法处理。

(三)区政务办承担地区管理员角色,负责组织、协调、监督、通报全区政务服务单位的“好差评”相关工作。即承接上级转下来的差评件的分发处置,同时承担本级政务服务评价的协调指导、督促检查、复核申诉、文本审核、信息汇聚、数据分析、业务交流、刊出专项督查通报以及相关配套制度的建立等职责,并承担“好差评”制度实施中存在问题的整理等工作。

(四)区信访局负责保障“12345政务服务热线”评价渠道畅通,并根据区政务办推送的数据将全区“好差评”工作情况报送市信访局。区12345中心负责做好区本级的热线邀评工作,其业务主管部门做好保障工作。

(五)区大数据中心负责“好差评”系统对

接、渠道覆盖、信息关联、数据共享,承担“好差评”数据汇聚、智能分析等信息实时管理和系统维护工作的技术支持,及时向上级和相关部门反馈系统运行中存在的问题。

(六)全区政务服务单位负责组织实施本部门“好差评”工作和回访反馈,明确“好差评”处置员及责任分工,保障本部门政务服务事项“好差评”渠道畅通,按照统一规范要求向“好差评”系统提交评价数据,与区政务办(地区管理员)建立良好的沟通和联络机制。

#### 五、相关要求

(一)各单位要高度重视政务服务“好差评”工作,要把“好差评”工作列入本单位(部门)中心工作,建立本单位(部门)“好差评”工作机制,坚持以问题为导向,畅通政务服务事项“好差评”评价渠道,改进服务水平,实现好差评申诉率100%、整改率100%、群众办事满意率100%。

(二)建立全区“好差评”工作联络机制。各单位要明确“好差评”工作责任分工,明确本单位政务服务“好差评”工作的分管领导、责任科室、管理员,层层压实责任,确保本单位(部门)工作顺利推进。

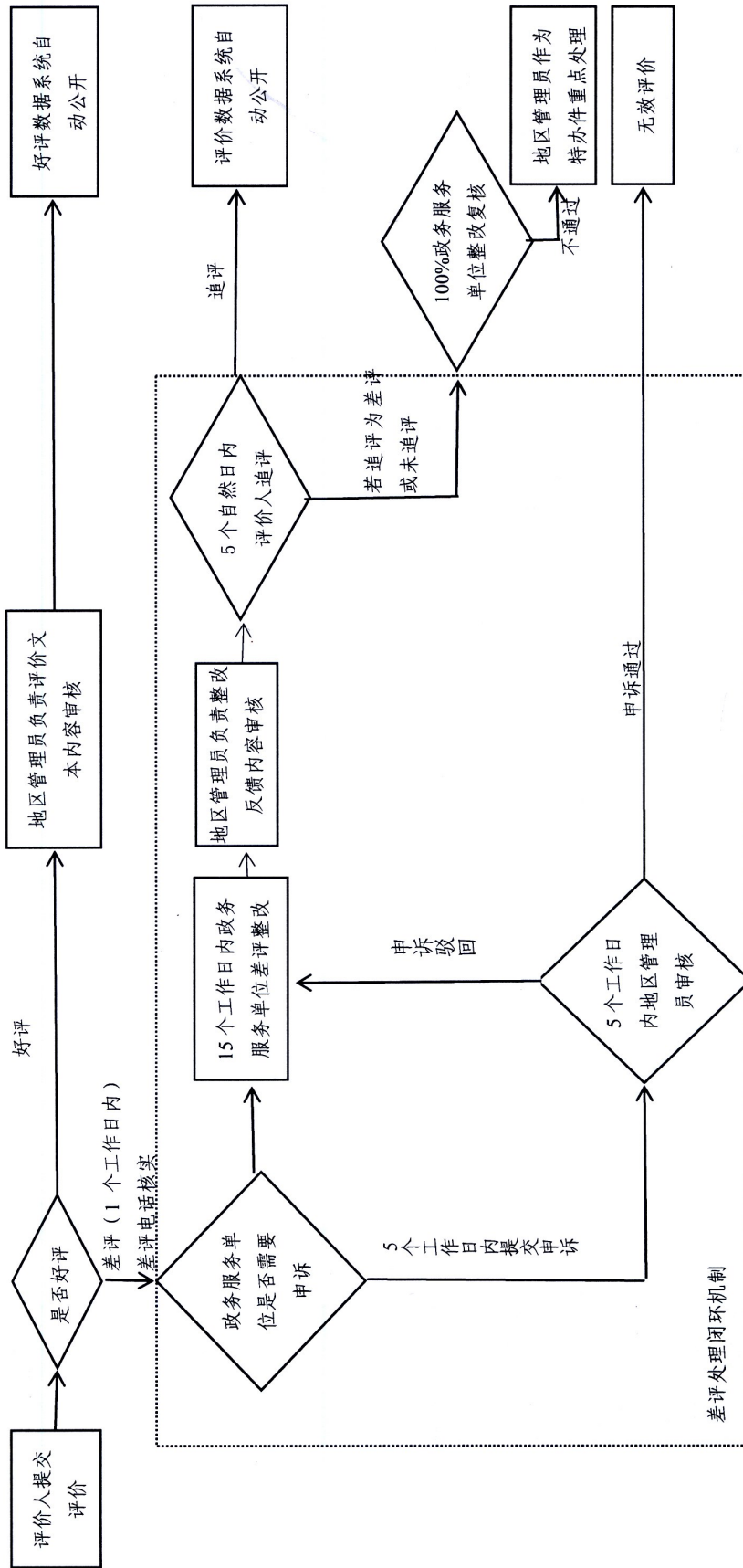
(三)为保障该项工作顺利推进,区政务办作为地区管理员,应加强“好差评”工作装备和力量配备,全面负责管理推进全区“好差评”工作。

(四)“好差评”实行实名制评价,政务服务单位要严格保护评价人信息,未经当事人同意,不得将评价人信息提供给第三方。

附件:1. “好差评”全流程闭环管理机制流程图

2. 政务服务单位名单

# “好差评”全流程闭环管理机制流程图



附件 1

附件2

## 政务服务单位名单

区委宣传部、区政法委、区委编办、区信访局、区档案馆、区台办、区民宗局

区府办(流管办)、区发改局、区经信局、区教育局、区科技局、区公安分局、区民政局、区司法局、区财政局、区人社保局、区住建局、区交通局、区水利局、区农业农村局、区商务局、区文广旅体局、区卫生健康局、区退役军人事务局、区应急管理局、区市场监管局、区医保局、区综合执法局、区金融办、区住房公积金管理中心、

区供销社、区融媒体中心、区消防救援大队、区侨联、区交投集团、区商投集团、区自然资源和规划分局、区生态环境分局、区税务局、区气象局、区烟草专卖局、国网奉化供电公司、中国电信奉化分公司、中国移动奉化分公司、中国联通奉化分公司、区邮政分公司

锦屏街道、岳林街道、莼湖街道、西坞街道、尚田街道、萧王庙街道、江口街道、方桥街道、溪口镇、大堰镇、裘村镇、松岙镇