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

各区人民政府，市各有关部门：

为深入贯彻习近平总书记关于推动政府职能转变的重要论述，贯彻落实党中央、国务院决策部署，深入推进“放管服”改革，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）要求，按照“一制三化”审批制度改革方案，研究制定了《天津市建立政务服务“好差评”制度工作方案》，现印发给你们。

政务服务“好差评”工作将作为本年度重点工作绩效考核的一项重要内容。各区、各部门要层层压实责任，确保工作扎实有序推进。各区人民政府要统筹做好本行政区域内所有政务服务办事大厅“好差评”制度工作，于2020年6月30日和11月30日前，将具体工作进展情况报市政务服务办。

                            2020年1月21日

（联系人：陈康铭；电话：24538372；传真：24538256）

（此件主动公开）

天津市建立政务服务“好差评”制度工作方案

为深入贯彻习近平总书记关于推动政府职能转变的重要论述，贯彻落实党中央、国务院决策部署，深入推进“放管服”改革，全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，持续优化服务，充分发挥政务服务评价的导向作用，优化营商环境，建设人民满意的服务型政府，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）要求，按照“一制三化”审批制度改革方案，现就建立我市政务服务“好差评”制度工作制定如下方案。

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、四中全会精神，深入落实习近平总书记对天津工作“三个着力”重要要求和一系列重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，认真落实市委十一届七次、八次全会精神，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，推动各区人民政府和市有关部门增强服务意识，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，提升企业和群众办事便利度和获得感。

（二）实施范围和目标。2020年底前，在市、区、乡镇（街道）三级政务服务中心和“天津市网上办事大厅”全面开展政务服务“好差评”工作，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，每个政务服务机构、政务服务平台和政务服务人员都接受评价，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，构建评价、反馈、整改、监督责任闭环，形成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、主要任务

（一）厘清各级责任。市政务服务办组织领导全市政务服务工作，统筹各级政务服务机构，统一工作要求、服务程序和标准规范，完善配套政策，监督政务服务运行。各区人民政府负责指导、监督本行政区域内政务服务机构、平台依法依规履行职责，推动落实各项工作，强化人员管理考核，受理复核申诉，查处违规违纪问题，督促问题整改。市有关部门、各区政务服务部门具体受理、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。垂直管理部门负责对本业务系统政务服务工作的组织实施。

（二）严格执行目录**。**实行政务服务事项目录年度版本制。市政务服务办每年修订政务服务事项目录，并及时对外公布，未列入目录的政务服务事项均不得实施。将目录中的政务服务事项全部纳入“好差评”范围，确保政务服务事项全覆盖。

（三）深化“五减”改革。进一步减事项、减材料、减环节、减证照、减时限，凡没有法律法规依据的一律取消，凡不符合新发展理念的一律取消，凡不符合市场在资源配置中起决定性作用的一律取消，优化办事流程，减少办理环节，最大限度地减少政府对市场的直接干预。

（四）推行“四办”服务。全面落实马上办、网上办、就近办、一次办。以企业和群众办事“少跑腿”为目标，政务服务事项全部可在网上办理，充分发挥线下实体大厅和网上办事大厅的融合作用，通过精简办事环节、窗口充分授权、落实现场审批，实现企业和群众办事“最多跑一次”或“一次不用跑”。

（五）推行“一套标准办审批”。逐项编制、完善政务服务事项操作规程，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、收费依据及标准等要素，形成标准统一、流程统一、服务统一、结果统一、评价统一的标准化体系，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

（六）落实“一门”受理。进一步扩大市、区、乡镇（街道）各级政务服务中心“一站式”功能，提升服务承载水平。除因安全或对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项要100%进驻同级政务服务中心并实现“一门”分类受理，实现“应进必进”。在政务服务中心集中办理的事项，不得在原部门或其他场所进行受理、送达结果，坚决杜绝“两头受理”和“体外循环”现象。

（七）提高规范服务水平。要深入落实班前会制、厅长制、首问首办负责制、一次性告知制等服务机制。认真落实《政务服务中心运行基本规范》《政务服务中心服务规范》《天津市政务服务事项操作规程总则》《天津市政务工作人员服务守则》等制度，做到业务熟练、服务周到、着装规范、仪容整洁、文明礼貌。严格遵守各项规章制度，按时到岗，不串岗、脱岗和空岗。

（八）实行预约延时服务。按照《天津市市区乡镇（街道）三级中心预约审批服务办法（试行）》要求，各级政务服务中心要实行7×24小时预约服务，对申请人因故无法在法定工作时间内办理，而又急需办理的事项，可通过电话、网络等方式，提出预约审批申请，行政机关在非工作的约定时间内进行办理。各级政务服务中心工作日中午要至少保留一个综合窗口和一名工作人员对外办公，确保能正常办理各项业务，满足企业群众办事需求，不得出现无人值守现象。

（九）实行“一事一评议”。各级政务服务中心要在服务窗口醒目位置设置评议器，方便办事企业和群众自主评议。鼓励办事企业群众实名评议。未到现场办理事项的，可通过天津网上办事大厅、自助服务终端、手机APP等多种方式进行评议。评议设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”和“非常不满意”五个等级。政务服务部门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，不得篡改伪造评议结果，不得泄露评价人信息。

（十）实行“一事一回访”。各级政务服务中心要配备专职人员，按照政务服务事项操作规程标准，对上一工作日办结的政务服务事项进行“一事一回访”。与申请人一对一电话交流，主动了解办事情况，包括办事咨询阶段是否一次性告知、办理过程中是否“两头跑”、是否在承诺时限内办结、工作人员是否存在“吃、拿、卡、要”不廉洁行为和对服务态度的满意度等方面，并形成回访记录。

（十一）实行“一事一监督”。政务服务事项要全部纳入“政务一网通”平台，逐个事项设立预警标志，即将超期办结的要亮灯提示。依照《政务服务中心运行基本规范》《政务服务中心服务规范》和《天津市政务工作人员服务守则》要求，采用“6+X”日常巡查与视频监控相结合的方式，对政务服务中心进驻部门的办理行为进行监督。

（十二）实行“一事一考核”。要重视“好差评”结果运用，将申请人评议结果纳入行政效能考核体系。科学设置考核指标，对申请人评议中出现“不满意”“非常不满意”和回访结果“不满意”的，予以扣分。对造成不良影响的案例，要进行通报，形成政务服务良性竞争机制。实行政务服务信息公开，坚持“以公开为常态、不公开为例外”。在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复申请人的，要依法依规严肃追责。

（十三）建设政务服务“好差评”系统。按照全国一体化在线政务服务平台建设的统一要求, 基于我市“政务一网通”平台开发“好差评”功能，建立数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。与全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统互联互通。建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。

（十四）强化社会各界监督。要通过意见箱、8890便民服务热线电话、电子邮箱、接待投诉等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价和意见建议。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。要定期组织人大、政协和社会监督员等作为第三方，对政务服务环境、服务质量、服务效率、服务态度等方面进行评估，将评估结果作为改进政务服务工作的依据，实现对政务服务行为的及时监督、跟踪监督和有效监督。

（十五）建立差评核查整改机制。建立核实调查、督促整改和反馈的闭环式运行机制，对评议中出现“不满意”“非常不满意”和回访结果“不满意”的问题，要全部立即核实调查，快速回应处理。保障政务服务工作人员举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。对情况清楚、诉求合理、政务服务过程中确实存在问题的，要责成相关部门和人员进行整改，并及时将整改情况向申请人反馈。

（十六）加强评价结果分析和应用。要运用大数据等技术，对“好差评”评价结果进行综合分析，检验“放管服”改革和“一制三化”改革成果是否落实到位，发现政务服务过程中的堵点和难点，找准服务企业群众的切入点和着力点，明确今后改革的关键点和突破点。

三、组织实施

（一）强化组织领导。各区、各部门要把建立政务服务“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。要与落实“一制三化”改革任务有机结合、衔接顺畅，密切协作，确保高水平完成工作任务。

（二）强化任务落实。各区、各部门要层层压实责任，狠抓督促落实，确保工作扎实有序推进。政务服务“好差评”工作将作为本年度重点工作绩效考核的一项重要内容。各区人民政府要统筹做好本行政区域内所有政务服务办事大厅“好差评”制度工作，于2020年6月30日和11月30日前，将具体工作进展情况报市政务服务办。

（三）强化宣传推动。要做好政务服务“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。推动各级政府增强服务意识，促进政务服务质量持续提升。