

索引号:	11220200795219742W/2020-12001	分类:	政务服务和数字化建设管理;通知
发文机关:	吉林市人民政府	成文日期:	2020年07月09日
标题:	关于印发吉林市建立政务服务“好差评”制度全面提升政务服务能力和水平工作方案的通知		
发文字号:	吉市政办发〔2020〕14号	发布日期:	2020年07月10日

吉林市人民政府办公室关于印发 吉林市建立政务服务“好差评”制度全面提升政 务服务能力和水平工作方案的通知

吉市政办发〔2020〕14号

各县（市）区人民政府，各开发区管委会，市政府各委办局、直属机构：

《吉林市建立政务服务“好差评”制度全面提升政务服务能力和水平工作方案》已经市政府2020年第23次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真组织实施。

吉林市人民政府办公室

2020年7月9日

（此件公开发布）

吉林市建立政务服务“好差评”制度全面提升政 务服务能力和水平工作方案

按照《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，以下简称《意见》）及《吉林省政务服务和数字化建设管理局关于印发2020年度全省深化“一窗受理、集成服务”改革推进政务服务质量效率提升工作实施方案的通知》（吉政数大厅监管〔2020〕4号，以下简称《通知》）要求，持续推进“一网通办”“全城通办”“最多跑一次”，建立政务服务绩效由企业和群众来评判的“好差评”制度，有针对性地改进政务服务，提升政府工作效能，特制定本工作方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，按照“网络化、规范化、便民化”的原则，以建立健全市区两级一体化政务服务体系为目标，以深化政务服务“一网、一门、一次”改革为主线，以规范完善“一窗受理、集成服务”及“综窗”运行为抓手，全面推进政务服务事项“一网通办”、市民服务中心“全城通办”、企业群众办事“最多跑一次”，建立以企业群众办事体验为导向的线上线下政务服务“好差评”制度，及时准确了解企业群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，持续提升政务服务质量和效率，努力建设人民满意的服务型政府。

二、目标任务

（一）全面推进政务服务事项“统一标准”。

1. 加快规范完善权责清单。对政府部门行使的直接面对公民、法人和其他组织的行政职权目录（除保密事项外），按照国家统一标准规范，以清单形式将每项职权的名称、编码、类型、依据、行使主体、流程图和监督方式等，及时通过政府网站等载体上公布。并根据法律法规立改废释情况、机构和职能调整情况等，及时调整权力清单，并向社会公布。

2. 推进政务服务事项标准化。以企业群众依申请办理的政务服务事项为主，对标国家目录，依法依规梳理，政务服务事项（5+X）和行政权力事项（9+X）名称相同。

3. 优化政务服务事项运行流程。对确认保留的政务服务事项和公共服务事项，要按照透明、高效、便民原则，制定审批服务运行流程图，切实减少工作环节，规范行政裁量权，明确每个环节的承办机构、办理要求、办理时限等，提高审批服务运行的规范化水平。

（二）全面推进全市政务服务事项“一网通办”。

1. 坚持“上网是原则、不上网是例外”原则，推进政务服务事项向网上集中，90%以上的政务服务事项实现“应上必上”“网上可办”，加快实现市、县、乡、村“纵向四级贯通、横向联通”的全市范围“一网通办”“掌上可

办”，实现更大范围“异地能办”，确需到现场办理的事项，可到市民服务中心办理。统一身份认证支撑，发挥全市一体化政务服务平台总枢纽作用，90%以上办件量实现平台在线办理，80%以上事项实现“一网通办”。

2. 持续拓展政务服务事项“全球通”办理，持续推出国家和省明确的“一网通办”目录清单（先行试点交通运输事项“一网通办”），逐步实现政务服务“就近能办、同城通办、异地可办、网上快办”。

3. 开通 24 小时自助服务，广泛推广掌上 APP、微信小程序和公众号，推动更多群众高关注度、办事高频的政务服务事项实现“网上办”“掌上办”，逐步实现全部事项可网上全天候在线申请，形成全市线上办事、线下办事、自助办事，线上线下功能互补、无缝衔接的集成融合政务服务新格局。

4. 开展 2020 年网上政务服务能力第三方调查评估工作。落实《国务院办公厅电子政务办公室关于开展 2019 年网上政务服务能力第三方调查评估的通知》，将“好差评”结果纳入部门年度绩效考核目标。

（三）全面推进政务服务事项“全城通办”。

1. 推动政务服务事项进驻市民服务中心，实现“应进必进”。除涉密、涉敏感、涉及安全性的事项，对场地有特殊要求的事项，法律法规及相关文件有特殊规定的事项可不进驻大厅办理之外，录入吉林省政务服务事项管理系统中依申

请办理的行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力和公共服务事项,全部进驻市民服务中心,98%以上的事项实现“应进必进”,所有不宜进厅事项,以市政府文件正式发布确认。加快推动垂直管理部门事项进驻市县两级市民服务中心。进一步落实税务政务服务事项进驻市民服务中心工作,要确保进驻的窗口能够受理全部税务服务事项;加快推进社保业务进驻市民服务中心,2020年9月底前要开设服务窗口开展业务。专业分厅主管部门要在市民服务中心开设窗口,办理所有专业分厅业务;市就业服务中心与社保有关的业务进入市民服务中心;市车辆管理所与现场无关的业务进入市民服务中心。加快推进部门间和部门内部业务之间政务服务的集成和协同,努力解决政府内部或政府部门内部管理流程外部化的问题,通过推动“集成服务”扩大“一窗”分类受理事项数量,让企业群众“进一扇门,办所有事”。专业分厅是否保留单独对外服务的模式,由本级政府决定。

2. 规范市政公用服务企业和公共服务事项进驻市民服务中心。按照“一窗受理、集成服务”要求,深化水、电、气、通信接入改革,规范设立市政公用服务企业办事“综合窗口”,推行无差别受理,公开公用服务事项信息,优化报装审批流程,精简报装材料,压缩办理时间,降低办事成本;对窗口工作人员进行业务培训,建立健全咨询、沟通、受理、办理等工作制度,开展咨询指

导用户报装的申办服务，编制公共服务事项办事指南。逐步推行公用服务企业网上办事，方便办事企业群众缴费、开户、过户、注销和报装。采取与社会资本合作的方式，为在线政务服务平台和市民服务中心提供银行卡、支付宝、微信等多种支付方式的水、电、气、通信等各类便企利民缴费服务，并通过设备投入、代建应用系统、自助设备研发等多种形式，支持全市一体化政务服务体系建设。

3. 建立健全市区两级市民服务中心一体化政务服务体系。在有效实施“一窗受理、集成服务”的基础上，推行市区市民服务中心“综合窗口”一体化服务模式，制定工作方案，将省、市级政务服务事项的受理权向各城区、开发区市民服务中心下沉，统一综合窗口设置，统一综合窗口人员培训，统一受理服务标准，统一同城 EMS 物料流转，统一无差别受理窗口运行规则，实行“入门精准导服、前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件、全程留痕监督”的运行模式，实现政务服务事项“全城通办”。除公安事务、公积金业务、不动产业务、医保业务、社保业务设置“分类综窗”以外，80%以上的部门和单位进入“无差别”综窗受理，进驻市民服务中心的部门单位和政务服务事项全部实现“综窗”分类受理。2020 年底前，在政务服务事项进驻综合性实体政务大厅“应进必进”的前提下，以进厅事项的业务办理项为基数，实行“一窗”分类受

理事项占比要达到70%以上。未实现“应进必进”的,以录入吉林省政务服务事项管理系统中依申请办理的全部行政许可、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决、其他行政权力 and 公共服务事项的业务办理项为基数,实行“一窗”分类受理事项占比要达到70%以上。突出规范行政审批专家论证和现场踏勘等项后台审批工作,实现审批服务全过程在市民服务中心完成,推动“进一扇门、办所有事”落实落地。

4. 推动整合基层行政审批和公共服务职责,加强乡镇(街道)便民服务中心建设,实行“一门式办理”“一窗式受理”“一站式服务”;重点梳理社会保障、医疗保障、不动产登记、户籍管理等群众关心关注的重点事项,建立和完善适应基层实际的办事指南和工作规程,实行“马上办、网上办、就近办、一次办”;推动基本公共服务事项进驻村(社区)办理,推进村级便民服务点和网上服务站点全覆盖,积极开展代缴代办代理等便民服务,逐步扩大公共服务事项网上受理、网上办理、网上反馈范围;承接审批服务职责较多、任务较重的经济发达镇和重点镇,探索设立专门的审批服务机构,实行“一枚印章管审批(服务)”。

5. 深入规范办事指南编制工作。按照审批服务便民化的要求,减时间、减材料、减环节、减费用、减跑动,降低企业办事成本,提高即办比率,将事项

办理情形最小颗粒化分解，提高办事精准度，全面清理办事要件和服务指南中的兜底性条款，同一事项实现全市同标准受理、无差别办理，做到“一看明白、一次告知”。统一规范全市对外发布的各部门单位政务服务和公共服务事项办事指南，对于需要填报的材料，必须提供参考样本。同步调整吉林市政府网站公布的办事指南和统一政务咨询举报平台资料库，确保线上线下办事指南完全一致。

（四）全面推进政务服务事项“最多跑一次”。

1. 深化政务服务事项“最多跑一次”。重新梳理“最多跑一次”事项目录，做到事项名称一致，事项数量基本一致，办事流程基本一致，并向社会公开，让群众和企业办事前获得明确预期。重点梳理规范 100 个高频事项，推行民生高频事项“一证通办”，2019 年办件量前 100 的事项要全部实现公开办理、全部实现“最多跑一次”。

2. 简化优化单一事项办理标准。精简材料清单，推行网上全流程电子化表格应用，实行“一张表格”填报、“一套材料”上传，统一受理标准，明确容缺标准。

3. 聚焦企业群众办事创业的难点、痛点、堵点问题。做实企业群众办理“一件事情”目录清单，明确牵头部门，简化优化审批流程，实行“一窗受

理、一表申请、内部流转、联合审批、限时办结”，建立“一件事”“最多跑一次”全链条全流程联合审批服务规则，坚持梳理规范一件、公布实施一件、宣传推介一件的原则，逐步扩大事项范围和数量。涉及到联办事项的相关部门审批人员必须集中办公。

（五）全面提升市民服务中心规范化建设。

1. 加快推进市民服务中心建设。制定发布《吉林市市民服务中心管理办法》，加强和规范全市市民服务中心建设管理，建设省内争排头、国内争先进的一流市民服务中心。

2. 强化市民服务中心功能作用。健全各级市民服务中心对各部门进驻人员的管理制度，加强日常考核评价和监督管理，充分发挥市民服务中心推进“最多跑一次”改革主平台作用。各部门的行政审批办（处、科、室）要成建制进驻市民服务中心。

3. 建立标准化市民服务中心运行服务规范。完善市民服务中心的功能定位、运作模式、管理机制，做到无差异化服务。整合审批窗口，配齐配强综合窗口工作人员，市直各部门要选派本部门政治素养优良、业务能力突出、能够胜任窗口工作的年轻公务员进入市民服务中心综合窗口工作。合理化配置综窗人员，实现减员增效、提质增速。完善各综合受理区功能设置，建立协调配合机

制,编制实施相关权力运行规程。按照“受理与办理分离、办理与监督评价分离”的要求,对业务咨询、前台受理、后台审核、前后台衔接、出件等5个环节的流程和组织运作方式进行优化。在各级市民服务中心设置综合咨询窗口,建立综合咨询服务的组织运行机制,为群众和企业提供精准的咨询服务。根据省“最多跑一次”改革地方标准体系有关规范要求,围绕硬件设施标准化、人力资源标准化、服务受理标准化、自助办理标准化、服务指南标准化、监督考核标准化和电子归档标准化等方面,推进各级市民服务中心现场管理标准化建设。

(六) 建立实施政务服务“好差评”制度。

1. 按照《意见》和《通知》要求,制定《吉林市政务服务“好差评”工作细则(试行)》,全面推行政务服务“好差评”(以下简称“好差评”)。

2. 在各级政务服务机构(含市民服务中心、乡镇〔街道〕便民服务站、村〔社区〕便民服务室、各类办事服务窗口等,下同)、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,下同)及工作人员中开展“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。

3. 依托全省一体化网上政务服务平台,布置全市统一的“好差评”系统,结合实际细化实化相关规定,实行服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指

南准确度、在线办理成熟度、在线服务成效度等“五度”效能监管，推动落实各项工作，强化人员管理和考核，受理复核申诉，督促问题整改，“好差评”结果纳入政府服务效能监督考核内容。

三、工作措施

（一）提高重视程度，狠抓工作落实。建立政务服务“好差评”制度，全面提升政务服务能力和水平，是“最多跑一次”改革的重要组成部分，是政府职能转变、营商环境优化的直观体现，是提高政务服务质量和效率的重要措施。各县（市）区、开发区和各部门单位要提高思想认识、切实加强领导、精心组织实施，对照目标任务，明确工作思路，确保工作进度和改革质量。

（二）强化协调配合，形成工作合力。要围绕提升政务服务能力和水平，主动担当、敢于作为，研究创新举措，积极与相关部门建立改革协商机制，合力推动目标任务落实，确保全年任务顺利完成。

（三）落实工作责任，跟踪督导落实。市政务服务和数字化局要制定主要目标任务台账，明确各项工作任务完成标准和时限，每月对各县（市）区、开发区和各部门单位目标任务完成情况进行调度，跟踪督导、强化落实，并适时开展明察暗访。各县（市）区、开发区政务服务和数字化主管部门要于2020年11月10日前将目标任务完成情况报送市政务服务和数字化局。

附件：吉林市政务服务“好差评”工作细则（试行）

附件

吉林市政务服务“好差评”工作细则（试行）

第一条 为贯彻落实《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）和《吉林省人民政府推进职能转变和放管服改革协调小组办公室关于印发〈吉林省开展政务服务“好差评”工作方案（试行）〉的通知》（吉政协调办〔2020〕8号）要求，进一步提升政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我市实际，制定本细则。

第二条 本细则所称政务服务“好差评”（以下简称“好差评”），是指政务服务对象对政务服务机构、平台及工作人员在办理政务服务事项过程中的服务质量做出的评价。

政务服务机构是指全市各级政府及其具备相应主体资格且行使相应政务服务职能的工作部门、部门管理机构、依法承担行政管理职能的单位和组织、列入党群工作机构序列但依法承担行政职能的部门以及具有公共服务职能的企事业单位。

第三条 “好差评”工作遵循自愿自主、客观真实、公开透明、统一标准的原则。

第四条 “好差评”的适用范围包括各级政务服务机构（含市民服务中心、乡镇〔街道〕便民服务站、村〔社区〕便民服务室、各类办事服务窗口等，下同）、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，下同）及工作人员，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。

第五条 吉林市政务服务和数字化建设管理局（以下简称市政数局）统筹全市“好差评”工作，依托全省一体化在线政务服务平台，管理布置全市统一的“好差评”系统，组织推进全市政务服务系统、市民服务中心（服务站、室）和自助服务终端的改造，按统一规范实现与省“好差评”系统的对接，从省“好差评”系统获取“好差评”数据。承担政务服务“好差评”的协调指导，结合实际细化实化相关规定，推动落实各项工作，强化人员管理和考核，受理复核申诉，督促问题整改，牵头“好差评”结果的运用。各县（市）区、开发区政务服务主管部门负责本辖区内“好差评”工作组织实施。

政务服务机构、平台具体受理、办理服务事项，加强内部管理，保障本部门服务事项“好差评”渠道畅通，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价，承担回访反馈职责，对“不满意”和“非常不满意”的评价进行核实处理，及时整改问题。

第六条 各级行政效能监督部门和绩效考核管理部门将“好差评”考核评价工作，作为政务公开工作的一项考评内容，考评结果纳入效能监督和绩效考核。

第七条 政务服务机构要逐项编制、完善本部门办事指南，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。清单和办事指南要公开并及时更新完善。

第八条 政务服务机构要推进服务事项办理便捷化，优化办事流程，减少办理环节，加快政务信息系统资源整合共享，方便评价人进行评价。

（一）完善现场服务规范。市民服务中心要合理设置服务标识和办事窗口，按照建设“1+6”政务服务体系要求，提升“一站式”服务功能，市和各城区、开发区市民服务中心全部政务服务事项“全城通办”；文印、传真、邮寄等配套服务，需要收费的，要合理设定并公开收费标准。

（二）完善网上服务规范。落实“一网通办”要求，健全网上预约、申报、审批服务等流程，提供网上咨询服务，确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。

（三）压减政务服务办理时限。区分不同种类服务，推行当场办结、一次办结、限时办结，各部门要在法定办理时限内，压减三分之二以上办理时间，并作出承诺，超过承诺时间的，要公开说明理由。

（四）完善人员管理规范，整合审批窗口，配齐配强综合窗口工作人员。市直各部门要选派本部门政治素养优良、业务能力突出、能够胜任窗口受理工作的年轻公务员进入市民服务中心综合窗口工作。选派人员要做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁，由市政数局直接管理考核。

第九条 “好差评”内容包括政务服务机构的事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、服务效率、服务便民度，政务服务平台的便捷性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等，包括整改实效、监督管理等方面。

第十条 “好差评”分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，服务对象接受服务后7日内未进行评价的，默认为“基本满意”。

第十一条 “好差评”分为总体评价、业务评价、服务评价等，每一评价指标均可进行五级评价。除总体评价外，评价人完成等级评价后可选择标签对评价进行细化，也可通过文字等形式描述业务情况。

第十二条 企业和群众通过线上、线下政务服务渠道做出“好差评”。线上评价渠道包括吉林市政务服务网和移动端政务服务平台，包括“吉事办”APP、“吉事办”微信小程序、二维码等渠道；线下评价渠道包括市民服务中心（服务站、室）窗口设置的“好差评”评价装置和自助服务终端等渠道。评价数据实时自动向“好差评”系统归集。

第十三条 现场服务“一次一评”，市民服务中心每一个办事窗口设置“好差评”评价装置或评价二维码，自助服务终端要开通“好差评”功能，方便办事企业和群众自主评价。偏远乡村和基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在一定期限内补充评价。

第十四条 网上服务“一事一评”，政务服务平台系统要设置评价功能模块或环节，评价人按系统提示做出评价；在五级评价的基础上，具体服务事项细化评价问询表单，设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目，由办事企业和群众自愿填写。12345 热线电话提供语音提示或短信评价方式，归集评价人通过电话和短信做出的“好差评”数据并推送至“好差评”系统，市政府网站开设政务评价专栏，方便企业和群众即时评价。

第十五条 社会各界“综合点评”，通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。引导社会组织、中介组织、研究机构等对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议。

第十六条 政府部门“监督查评”，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。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。根据本部门实际，委托第三方独立开展政务服务评估，评估结果作为改进服务的重要依据。

第十七条 “好差评”鼓励实行实名评价，以便对评价意见进行核实确认或回访。

第十八条 市民服务中心（服务站、室）要严格落实政务服务事项“一次一评”制度。事项办理结束后，要督导服务窗口邀请企业和群众通过电子评价装置对事项办理过程的服务质量作出评价。政务服务平台系统在网上办事结束后，提示评价人及时评价，并为市民服务中心现场服务未做评价的评价人提供网上“补充”渠道。

第十九条 各级政务服务主管部门要建立差评和投诉问题及时转办、调查核实、督促整改和反馈机制，强化对差评回访核实和整改情况进行监督检查。

收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，转由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实，并在 10 个工作日内回复。对情况清楚、诉求合理的问题，在 15 个工作日内完成整改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改，最长不超过 6 个月；对缺乏法定依据的，要做好解释说明。对已经办结的“非常不满意”“差评”问题，要开展电话回访、复核和满意度测评，并做好差评回访整改情况记录，实名差评回访率达 100%。

第二十条 政务服务机构、平台以及工作人员收到“不满意”或“非常不满意”评价时，可通过所在部门向同级政务服务局提出申诉，随时采取抽查、调阅档案、实地察看、电话回访等方法督查核实，经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通告申诉人。

第二十一条 各级政务服务主管部门要随时将核实整改情况通过市政府网站，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。每个月末定期通报各县（市）区、开发区以及政务服务机构的“好差评”结果，并通过吉林政务服务网、移动端政务服务应用、新闻媒体等渠道向社会发布。各县（市）区、开发区政务服务局负责定期通报和发布本级“好差评”结果。

第二十二条 各级政务服务主管部门要运用大数据等技术，加强对评价数据的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，推进服务供给精细化，对企业和群众反映集中的问题，随时转交并督促相关部门限期依法依规整改解决。

第二十三条 将政务服务“好差评”工作作为部门及个人年度考核目标、重要考核内容。对企业和群众评价满意度高，在政务服务工作中做出突出贡献的集体和个人，按照国家和省有关规定，以市委、市政府名义进行表彰奖励。

第二十四条 建立教育问责机制，对服务评价连续排名靠后的政务服务机构、平台和工作人员进行警示、约谈、通报，限期整改，整改不力或造成不良影响的，要按照有关纪律规定追责问责；对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 坚持“以公开为常态、不公开为例外”，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况，均要通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开，结合实际，建立政务服务竞争机制。对造成

不良影响的案例，要进行通报或媒体曝光，推动形成“愿评、敢评、评了管用”的社会共识。

第二十六条 要保障企业和群众自愿自主评价的权利，不得强迫或干扰评价人的评价行为。建立健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

第二十七条 有关行业主管部门要加强对本行业承担公共服务职能企事业单位的指导、监督，参照本细则要求，组织开展公共服务评价。

第二十八条 本细则自 2020 年 8 月 9 日起实施，试行期限 1 年。