

# 云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2020〕6号

---

## 云南省人民政府办公厅关于建立云南省 政务服务“好差评”制度的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

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）精神，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，从2020年起，全面建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，经省人民政府同意，现将有关事项通知如下：

### 一、评价范围

企业和群众在办理各类政务事项过程中，对各级政务服务机构（含大厅、中心、站点、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) 和工作人员的服务质量、效率、结果等进行综合评价。中央驻滇单位进驻我省政务服务机构、平台办理业务的, 应当通过“好差评”系统接受评价。每个政务服务机构、政务服务平台和每名工作人员在开展政务服务工作时, 都要接受评价。

## 二、评价方法

(一) 企业和群众自主评价。在各级政务服务机构、各类政务服务平台配置政务服务“好差评”二维码或评价器等, 在全省网上政务服务平台设置“好差评”系统界面等评价功能, 企业和群众可在办理政务事项结束后实施评价, 尤其要引导企业和群众通过“一部手机办事通”实现“掌上评”, 做到“一次一评”、“一事一评”。评价等级分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五级, 后两个等级为差评。企业和群众在接受服务后5个工作日内未进行评价的, 默认为“基本满意”。

(二) 社会各界“综合点评”。各地、有关部门要通过意见箱、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、研究机构等对全省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。

(三) 政府部门“监督查评”。各地、有关部门要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。适时抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。根据本地本部门实际，委托第三方独立开展政务服务评估，评估结果作为改进政务服务的重要依据。

### **三、系统建设**

(一) 加快系统对接。省政府办公厅依托全省网上政务服务平台统一建设全省政务服务“好差评”系统，提供标准化评价接入功能。各地、有关部门要做好面向企业和群众办事的政务服务“好差评”线上线下评价接口接入工作。已自建政务服务“好差评”系统的，2020年6月底前与全省政务服务“好差评”系统实现对接。2020年6月底前，实现政务服务评价省、州市、县三级线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价数据实时全量归集上报，并完成与全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统互联互通。

(二) 线上数据归集。全省网上政务服务平台“好差评”系统界面要设置数据生成、归集、传输、分析、反馈功能，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。从2020年3月1日起，省政府办公厅统一对各地、有关部门线上评价数据进行汇总统计。

(三) 线下数据归集。2020年6月底前，各地、有关部门打通现有的线下评价渠道数据接入功能，实现全省网上政务服务平台“好差评”系统实时自动归集全部线下评价数据。从2020年

7月1日起，省政府办公厅统一对各地、有关部门线下评价数据进行汇总统计。

#### **四、结果运用**

(一) 建立评价结果与考核挂钩机制。各地、有关部门要完善激励约束机制，将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价。对企业 and 群众评价满意度高的单位和人员，按照国家有关规定进行表彰和奖励；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。各级政务服务主管部门要加强对政务服务部门的日常巡查和不定期检查，将差评比较集中的政务服务部门和人员作为重点，强化监督检查和督促整改。建立健全评价人信息保护制度，鼓励办事企业和群众实名评价。建立差评申诉复核机制和容错机制，排除误评和恶意差评。

(二) 推进以评促改、以评优服。各地、有关部门要将“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，建立完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制。“好差评”反映的问题，承办单位应及时回应、限期整改。评价为差评并经查实的，应在15个工作日内进行整改；若在期限内难以整改的，应说明理由和整改期限，并将整改结果采取适当方式及时向企业和群众反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率要达到100%。强化对差评回访核实和整改情况的监督检查。

(三) 评价结果公开。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，“好差评”评价结果及整改情况要在省人民政府门户网站、全省网上政务服务平台、“一部手机办事通”和新闻媒体公开。从2020年第三季度开始，省政府办公厅对各地、有关部门政务服务“好差评”情况每季度一通报。对造成不良影响的案例，要进行内部通报，必要时进行媒体曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

## 五、组织实施

(一) 明确工作责任。省政府办公厅要加强对全省政务服务工作的指导协调、跟踪督促，省政务服务管理局负责政务服务“好差评”工作的组织实施，对全省各地各部门“好差评”工作进行指导监督。各州、市、县、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，细化任务分工，推动工作落实。各级政务服务机构、平台具体受理、办理政务服务事项，加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价。省直有关部门要加强对本系统政务服务工作的统筹和指导。

(二) 推进政务服务事项应进必进、应上尽上。各地、有关部门要结合全省政务服务事项标准化梳理成果，制定和公布本地本部门政务服务事项基本目录，逐项编制、完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、评价渠道等要素，推进同一事项无差别受理、同标准办理。积极推进政务服务实体大厅标准化、规范化建

设，进一步优化大厅功能，推动政务服务事项应进必进。充分发挥全省网上政务服务平台作用，加快“一部手机办事通”迭代升级，积极推动政务服务事项应上尽上，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，2020年底前实现政务服务事项全部纳入网上政务服务平台办理。

（三）加大宣传引导。充分利用各类媒体，有针对性、多渠道开展宣传，提升企业和群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。要在各级政务服务机构、各类政务服务平台设置专栏开展宣传，引导企业和群众自愿自主真实开展评价。根据企业和群众评价，及时总结推广创新做法、典型经验。

云南省人民政府办公厅

2020年2月10日

（此件公开发布）

---

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院，云南省军区。

---

云南省人民政府办公厅

2020年2月11日印发

---

