《深圳市政务服务“好差评”实施办法（修订稿）（征求意见稿）》起草说明

为持续优化政务服务，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，充分发挥政务服务评价在了解企业群众需求，回应社会改革呼声，提升政务服务水平方面的导向性作用，倒逼各级政务服务部门不断改进工作，提供公平可及、优质高效的政务服务，我局对《深圳市政务服务“好差评”实施办法（试行）》（深政数规〔2019〕2 号）（下称《实施办法（试行）》）进行了修订。现就有关情况说明如下：

一、修订的背景和过程

2019年10月，我局曾印发《深圳市政务服务“好差评”实施办法（试行）》（下称《实施办法（试行）》）。为贯彻落实相关要求，完善我市政务服务“好差评”的相关制度，根据《意见》、《管理办法》，借鉴《广东省政务服务“好差评”实施细则》（下称《实施细则》），结合国家2020年有关政务服务“好差评”工作部署，参考北京、上海、浙江、江苏等省市有关政务服务“好差评”制度，我局对《实施办法（试行）》进行了修订，并形成《深圳市政务服务“好差评”实施办法（修订稿）（征求意见稿）》（下称《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》）。

2020年9月11日，我局就《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》征求各区（新区、深汕合作区）、市直有关部门意见，共收到意见34条。结合反馈的意见，我局对《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》作了进一步修改完善。

1. 修订的必要性

（一）修正与上位文件之间差异的需要

2019年12月3日，国务院办公厅印发《意见》。2020年2月19日，省政府办公厅印发《管理办法》。两部后出台的上位文件在评价指标、评价次数、评价渠道、差评整改、追加评价等方面提出了细化的要求和标准，例如《意见》提出“现场服务‘一次一评’”、“网上服务‘一事一评’等对评价次数、评价渠道等内容进行调整和细化，《管理办法》提出“评价人作出评价后可在一定期限内进行一次追加评价”、“确为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳”、默认评价为非常满意等对评价指标、差评整改、追加评价等内容进行了补充或细化。本次修订以修正与上位文件之间的差异为主线，一是调整了《实施办法（试行）》中现场评价遵循“一事一评”、默认评价为基本满意等等与上位文件存在冲突的制度设计，二是细化或补充了评价渠道、差评分类等内容，从而保障了与上位文件制度设计上的匹配，并为进一步细化和完善深圳政务服务“好差评”奠定基础。

（二）完善差评评价核实整改反馈流程的需要

为进一步规范差评核实整改反馈流程，便于政务服务机构在收到差评工单后进行针对性核实与整改，《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》对差评工单处理分工、被评价人的申诉权利、无效差评界定与处置方式、差评整改反馈环节的“好差评”等差评评价核实整改反馈流程和内容进行了细化和完善，保障差评评价件件有落实，事事有回音。

1. 修订的主要内容

本次修订的内容涉及总则、评价指标、评价次数、追加评价、评价渠道与方式、结果分析与公布和差评整改与反馈流程等。

（一）调整重复性内容。根据《深圳市司法局关于<深圳市政务服务“好差评”实施办法（送审稿）>意见的函》，鉴于“《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》（下称《管理办法（试行）》）第二十一条规定，‘本办法自发布之日起实施，试行期限半年。’照此规定，《管理办法（试行）》将于2019年2月17日失效。如果以《管理办法（试行）》作为《实施办法（试行）》的依据文件，届时《实施办法（试行）》也将处于效力不确定的状态”，《实施办法（试行）》未将《广东省政务服务“好差评”管理办法（试行）》（下称《管理办法（试行）》）作为依据文件，因此《实施办法（试行）》在总则等部分沿用《管理办法（试行）》的相关表述。2020年2月19日，省政府办印发《管理办法》，此次修订将《管理办法》作为依据，根据《深圳市司法局关于<深圳市政务服务“好差评”实施办法（修订稿）（征求意见稿）>意见的函》,我局对重复性内容进行了删减或细化，具体表现在：1.删除了“好差评” 相关的概念界定、使用范围、原则等内容；2.调整与细化了评价内容、评价指标、评价等级、评价要求、评价次数等基础的“好差评”业务规则。

（二）调整评价指标。现行的《实施办法（试行）》规定“好差评”评价指标分为总体评价、业务评价、服务评价等。本次修订后，“好差评”评价指标将调整分为总体评价、服务事项评价、工作人员评价和服务渠道评价等。

（三）调整评价次数。现行的《实施办法（试行）》规定办事人在业务办结后可进行1次评价。本次修订对评价次数进行了调整：全流程网上办理的事项办结后，办事人可对服务事项进行1次评价；线下窗口办理或线上线下相结合办理的事项，办事人每次到窗口办理后均可对服务人员进行1次评价，事项办结后可对服务事项进行1次评价。

（四）增加追加评价。《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》增加了追加评价，评价人做出评价后，可在60个自然日内进行1次追加评价。追加评价仅包括总体评价，评价人可通过标签与文字进行描述。

（五）调整评价渠道与方式。现行的《实施办法（试行）》中政务服务“好差评”只包含“好差评”评价数据，新修订的《实施办法（试行）》调整将社会各界综合点评、第三方满意度评估、业务咨询等纳入政务服务“好差评”。

（六）细化结果分析与公布。现行的《实施办法（试行）》规定政务服务机构应定期对评价情况进行汇总分析。新修订的《实施办法（试行）》对“好差评”统计分析内容进行细化，包括服务事项得分、政务服务机构得分、辖区得分、主动评价情况、差评整改情况。

（七）细化差评整改与反馈流程。《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》明确了差评工单转办、核实与整改、整改反馈的流程，及经核实的误评或恶意评价的处理方式，并突出差评整改反馈情况监督。

（八）其他。还包括：应加强政务服务“好差评”的宣传推广，并对政务服务机构制定个人绩效考核规定提出要求等。

四、《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》的主要内容

《实施办法（修订稿）（征求意见稿）》主要包含总则、评价内容与指标、评价渠道与方式、评价结果分析与公布、差评整改与反馈、绩效考核、宣传推广和附则八个部分。

（一）第一章总则。共5条。本章明确了“好差评”制度的立法依据，并明确了政务服务管理部门、政务服务机构、12345热线、行政效能监督和绩效考核管理部门等主体的职责分工，确保制度顺畅运行、落实到位。

（二）第二章评价内容与指标。共3条。本章明确了“好差评”制度的评价内容、评价等级及评价指标，确保评价信息清晰。“好差评”内容包括政务服务机构的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便民度、整改实效，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。评价指标分为总体评价、服务事项评价、工作人员评价和服务渠道评价等，每一评价指标均可进行“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级评价。全程网上办理和自助终端办理的事项，评价人可对服务事项、服务渠道进行评价；需要到窗口办理的事项，评价人可对服务事项、工作人员和服务渠道进行评价。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。

（三）第三章评价渠道与方式。共11条。本章明确了“好差评”制度的评价入口、评价次数及相应数据采集点，确保评价入口可得、评价信息真实。评价人通过线上、线下政务服务渠道作出“好差评”。线上评价渠道包括广东政务服务网和移动端政务服务平台，线下评价渠道包括实体行政服务大厅、自助服务终端、12345热线以及意见箱、意见簿、电子邮箱等。评价人可在业务办结后7个自然日内进行评价。评价人做出评价后，可在广东政务服务网、“i深圳”APP等政务服务平台的个人中心于60个自然日内进行1次追加评价。除“好差评”评价外，逐步将部门网站以及各区、各部门原有的满意度评价纳入“好差评”。

（四）第四章评价结果分析与公布。共2条。本章明确了“好差评”制度的统计分析内容与结果公布，确保评价信息公开透明。“好差评”统计内容包括服务事项得分、政务服务机构得分、辖区得分、主动评价情况、差评整改情况。市政务服务管理部门通过广东政务服务网、“i深圳”APP、新闻媒体等渠道实时向社会发布“好差评”结果与整改反馈情况，接受社会监督。评价人可通过广东政务服务网、“i深圳”APP等政务服务平台个人中心查看办理事项的评价、差评反馈及追评情况。政务服务机构可通过“好差评”系统查看评价情况。

（五）第五章差评整改与反馈。共8条。本章明确了“好差评”制度的差评整改机制，推动评价信息向服务质量提升转变。对“不满意”或“非常不满意”的评价，“好差评”系统自动生成差评工单，推送至12345热线平台，按12345热线工作机制转办。“好差评”定位到具体事项的具体办理环节进行差评工单处理分工，对事项本身及事项审批过程及结果的差评由事项管理部门负责处理；对系统体验的差评根据系统使用情况由相应的系统管理部门负责处理；对窗口工作人员或接线人员服务能力和服务态度的差评由人员管理部门负责处理。

（六）第六章绩效考核。共2条。本章明确了“好差评”制度的绩效考核方式。“好差评”结果纳入政务服务机构和各区政府（含新区管委会）政府绩效考核和窗口工作人员（或12345接线员）个人绩效考核。

（七）第七章推广宣传。共1条。本章明确了“好差评”制度的推广宣传工作。有针对性地持续加强对“好差评”工作的宣传，提升企业、群众对“好差评”制度的知晓度、认可度和参与度、支持度、满意度。

（八）第八章附则。共3条。本章说明了“好差评”制度的附带规则。