

# 着力打造政务服务“好差评”江苏样本

张士永

治国有常，而利民为本。习近平总书记始终强调，让群众满意是我们党做好一切工作的价值取向和根本标准，群众意见是一把最好的尺子。针对当前政务服务工作来说，企业群众的“好差评”就是政务服务的晴雨表，就是衡量政务服务成效的尺子。今年《政府工作报告》中明确提出要“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判”。为全国发展探路是中央对江苏的一贯要求，创新建立“好差评”评价体系走在全国前列，是新时代江苏必须担负的责任。为此，必须努力打造政务服务“好差评”江苏样本，做到“让制度更加成熟定型，让治理更有水平，让人民更有获得感”，做到“让企业群众在政务服务高质量发展中有更多安全感、幸福感”。

## 着力构建“全生命周期管理”模式

服务全生命周期管理，简单来说就是要从服务识别开始到服务定义、设计、开发、测试、部署上线和运维监控的全生命周期管理。对政务服务“好差评”来说，要实现全生命周期管理，需从“三个全”上下功夫。一是实现系统“全统一”。要做到对上统一和对内统一，对上统一是指能与国家政务服务平台“好差评”系统自动汇聚、无缝对接，对内统一是要创新建设我省统一的政务服务“好差评”系统。同时，创新实现“评价管理系统、评价采集系统、效能分析提升”全统一，在我省各层级线下实体平台和线上服务平台，做到评价指标内容、评价页面调用、差评整改监管、绩效评估发布的统一。二是实现服务“全覆盖”。按照“试点先行、迭代推进、全覆盖”的思路，实现对象、区域和技术模块全覆盖，在我省政务服务评价过程中引入星级服务，覆盖对外提供政务服务的省级部门和设区市各级政务服务窗口及其工作人员，实现全省线上（政务服务网、政务服务APP、支付宝小程序、微信小程序）线下（窗口、PAD和自助终端、短信）全能评价，力争做到“服务评价全渠道、服务事项全过程、评价对象全覆盖”。三是实现过程“全评价”。要把在政务服务平台发布的所有政务服务事项和相关服务全部纳入“好差评”评价范围，实现企业群众对政务服务的事项设立、应用上线、办件服务、证照共享、结果送达等全流程评价，对其准确性、完备性、服务能力均可进行星级评定或留言。同时对其全过程中的每一个评价都能做到及时跟进、处理、反馈，形成我省“好差评”全评价闭环服务。

## 着力提升“全天候专席服务”能力

江苏已于2017年创新开通全国首家覆盖全省、统一联动的一体化民生服务平台——“江苏12345在线”，提供统一的24小时“不打烊”专席服务。随着“放管服”改革不断深入以及高质量发展要求的不断提高，对专席服务的能力要求也越来越高，需要不断创新思路、拓宽思维，不断提升专席服务能力，增强企业群众的满意度。一是服务体验要“有温度”。专席服务人员是直接在线服务企业群众的“第一人”，专席人员素质的高低决定着服务的质量和体验感。目前，全省12345在线有2400名服务代表在线值守，其中绝大部分采用的是政府购买服务的形式，人员流动性大、管理难，需有针对性的强化业务培训、强化标准和特色管理，增强其主人翁意识和主动服务能力，能换位思考为企业群众着想，在语言沟通交流中让企业群众感受贴心、暖心服务。二是服务响应要“有速度”。响应时间越快，群众的体验度越高。现在，我省12345在线采取直接解答、三方通话、派发工单等服务方式，各成员单位在1个工作日内签收，对咨询类工单3个工作日内答复，其他办理类5个工作日内答复。针对我省“好差评”工作，要严格按照全省统一的政务服务“好差评”管理系统，运用行之有效的指标管理、窗口管理、督办优化、二维码管理、异

常处理、接口管理、系统管理等功能，“第一时间、第一现场”快速作出回应。三是服务成效要“有力度”。服务专席要通过短信、电话等多种方式，提醒督促成员单位按照规定办理服务诉求。对成员单位反馈的办理结果不规范、不具体、不完整的，发回重办，并要求出具书面回应。逐步形成星级评定、百分百回访（主动评价、回访评价、不满意评价派发相结合）、专席窗口联动、企业服务平台为特色的联动服务体系，不断推动企业群众诉求的有效解决。自12345在线平台开通以来，累计服务企业群众3489万件次，总体满意率达到94.5%，政务服务“好差评”的探索成效凸显。

## 着力打造“全方位多维监督”格局

多维监督是公开、广泛的一种监督方式。就我省开展“好差评”工作来说，有效推动“好差评”工作提质增效，就要实现全方位多维监督，着力打造多维立体的监督格局。一要强化媒体监督。严格按照“传递诉求、监督政务”的定位，高效引入媒体监督，充分发挥好群众关注度和社会认可度高的优势，统筹我省公共新闻频道、新闻广播、新华日报、中国江苏网等媒体，进行联合作战，全面推行融合直播。通过全过程多维度地量化评估直播参与情况、诉求办理质量和服务满意率，有效发挥“政风热线”与“12345在线”品牌叠加效应，运用全过程服务评价机制，优势互补、服务闭环，形成共建合力，突出上线单位的“好差评”。二要强化绩效考核。积极推动我省12345在线绩效考核，尽早实现将包括设区市在内的12345在线满意度绩效纳入各级年度综合考核。紧紧围绕12345在线的诉求办理、国家重点督办诉求办理、政风热线上线直播、自建热线服务整合、政务服务“一号答”等五个指标项，开展综合评估评价工作。在评价过程中，对12345在线诉求无合理依据拒不办理的，或者群众评价差的情况，强化监督、重点扣分。三要强化督办问责。积极联合纪委监委部门联动建立问责办法，建立健全诉求督办问责机制。对“好差评”诉求事项涉及多部门的、责任不清的，明确牵头单位和协办单位。对涉及政策热点、难点、堵点问题，不定期召开协调会，或者形成信息专报呈省领导阅示。同时充分发挥人大法律监督、政协和民主党派民主监督、社会公众公共监督等作用，持续开展与热线工作相关的监督检查、作风评价和分析研究，不断推动企业群众问题的解决。

## 着力增强“全视角精准分析”成效

基于数据的精准分析是服务领导决策和科学有效服务企业群众的重要手段。目前，我省已经全面建成政情民意大数据分析平台，实时归集全省服务数据，深入挖掘数据资源，注重强化共享分析应用，取得了明显效果。就推进我省开展“好差评”工作来说，要准确了解企业群众的意见建议，有效解决痛点、难点、堵点问题，必须做到“三个全面”。一要全面建成全省联动分析平台。以我省12345政情民意分析平台为依托，建设全省政务服务“好差评”效能分析系统。积极利用“好差评”统一数据和全省汇聚的政务服务数据，全天候监测，常态化聚焦热点事件、敏感事件、集中事件、持续性事件，实现自主发现、GIS定位、动态跟踪，形成省市两级联动分析体系。二要全面运用现代技术分析方法。充分运用评价量化分析、数据分析引擎、可视化决策分析等现代技术方法，积极探索引入人工智能服务，从区块链与政务数据共享、虚拟现实与电子政务等方面，挖掘创新技术应用，全方位比对、精准实施用户和部门画像，跟踪评价数据实时监控，实时监督部门单位服务生态，运用多维度对比分析，定期形成服务量化评估表，督促提升政务服务效能。三要全面推动群众难点堵点问题解决。数据分析的最终目的是解决问题，让企业群众能体验有温度的政务服务。要通过实时量化全视角跟踪分析，积累形成总体效能评估、不满意评价聚类、部门（地区）画像、营商环境、“一件事”集成服务等各类可视化的政情民意效能分析主题，持续增强辅助决策能力，联动开展省市政情民意分析，形成高质量的信息专报和多维度监督格局，推动社会关系中普遍、典型问题得到及时有效解决，不断把我省“好差评”工作落到实处，让群众获得实惠。