

我省正式实施政务服务“好差评”

实名差评100%回访 结果向社会公开

在接受政务服务的时候,你的办事体验如何?是“顺畅”还是“不顺畅”?您对政府提供的服务是“满意”还是“不满意”?

10月27日,记者获悉,《辽宁省政务服务“好差评”管理办法》即日起正式实施。自然人、法人、其他组织的办事感受,可以通过好评或者差评的方式加以表达。在一定期限内,还可以追加评价。

一旦被差评,业务办理单位将立即启动回访核实程序,1个工作日内予以回访核实,合理诉求立行立改,复杂情况15个工作日内完成整改。

“好差评”都评谁?

每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价

《办法》所称政务服务机构,是指依法履行政务服务职能的党委工作机关、政府工作部门、群团机关,履行公共服务职能的企事业单位和相关组织。《办法》所称政务服务平台指政务服务机构提供服务的网上政务服务平台、政务服务移动

端、实体政务大厅、热线电话、自助服务端等。

根据《办法》,全省各级政务服务机构、各类政务服务平台,每个政务服务事项均可评价,每个政务服务机构、政务服务平台和人员都接受评价。

“好差评”谁来评?

自然人、法人、社会组织均可评

自然人、法人和其他组织在办理政务服务事项过程中,均可对政务服务机构、平台及工作人员的服务质量作出评价。

《办法》要求,政务服务机构和工作人员不

得强迫或干扰评价人的评价行为,营商环境建设管理部门和政务服务机构严格保护评价人信息。同一类政务服务事项在不同渠道、不同地区办理时,遵照统一服务标准和评价标准。

“好差评”怎么评?

评价人可通过线上、线下政务服务渠道做出“好差评”

线上评价渠道包括全省一体化在线政务服务平台、辽事通等移动服务端及其他部门业务系统等。企业和群众办事后,可直接进入全省统一的评价页面进行评价。

线下评价渠道包括各级政务服务机构在服务窗口设置的评价器或评价二维码,窗口工作人员每次提供服务后要主动提示评价人对服务事项和服务人员进行评价;自助服务终端与“好差评”系统对接或张贴二维码,企业和群众办事后,可直接进入评价页面或扫码进行评价。

全省营商环境投诉举报等热线平台将开通“好差评”语音和短信评价提示,评价人可通过

过电话按键或回复短信进行评价。

全程网上办理的事项办结后,评价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的事项,评价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;在窗口单次申报同一事项2笔及以上业务的,视为批量业务,实行“一次评价”。

对已办结服务事项,评价人24小时内未作出评价的,“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价。

评价人作出评价后可在一定期限内进行一次追加评价。

“好差评”咋反馈?

实名差评100%回访 诉求合理立行立改

据悉,我省依托全省营商环境投诉举报平台建立差评和投诉问题转办、核实、整改、反馈工作机制,并通过政务服务平台、移动终端、短

信等多种渠道进行反馈。

收到“不满意”“非常不满意”和投诉后,按照“谁办理、谁负责”原则,业务办理单位将第

“好差评” 内容包括

各级政务服务机构的政务服务事项管理、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、通畅性、完善性和工作人员的服务态度、服务水平等

.....**评价设置为**.....
“非常满意” “满意” “基本满意” “不满意” “非常不满意”
▼ ▼ ▼ ▼ ▼
10分 8分 6分 3分 0分

服务对象接受服务后5个工作日内未进行评价的默认为“满意”

一时间启动程序,安排专人1个工作日内回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题,立行立改;对情况复杂、一时难以解决的,建立台账,15个工作日内完成整改;需要延长整改期限的,经本级营商环境管理建设部门同意并告知评价人,延长期限最长不得超过15个工作日;对缺乏法定依据的,做好解释说明。

核实时为误评或恶意差评的,评价结果不予采纳,并报同级营商环境建设管理部门。

核实整改结果及时通过全省营商环境投诉举报平台向评价人反馈。全省营商环境投诉举报平台做好差评回访整改情况记录,实名差评回访率、有效诉求整改率要达到100%。

评价结果咋公开? 评价结果、整改情况通过政务网站、媒体向社会公开

实施政务服务“好差评”管理是为进一步提升政务服务水平,优化营商环境,建设人民满意的服务型政府。

营商环境建设管理部门将运用大数据等技术,对评价数据进行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,推进服务供给精细化,对企业反映集中的问题,限期依法依规整改解决。

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,均将通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体等向社会公开。

评分高低有啥用? 挂钩绩效奖高罚低违法移交

政务服务“好差评”情况将被纳入对各地区各部门绩效考核和营商环境评价体系,并作为政府部门领导班子和领导干部考核评价、部门内部个人评优评先考核的重要依据,对企业和群众评价满意度高的单位和人员,按照有关规定进行表彰和奖励;对反复被差评、投诉,弄虚作假,故意刁难,甚至打击报复企业和群众的,依法依规严肃问责追责。

对办事企业和群众反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息,应按有关规定及时向有关部门移交处理。

辽沈晚报记者 董丽娜

2021年高考报名即将开始 报考要求看仔细

报名时间11月3日—11月7日 考试科目采取“3+1+2”

本报讯 辽沈晚报记者王月宏报道 高考报名即将开始,2021年辽宁省普通高等学校招生考试(以下简称普通高考)采用网上报名方式,报名包括考生网上报名、网上缴费、现场资格审查和采集身份证件信息采集等环节。网上报名、网上缴费的时间为2020年11月3日—11月7日。

考生报名参加我省普通高考,须参加语文、数学、外语3门科目的全国统一考试,还须参加我省普通高中学业水平选择性考试。

我省选择性考试科目为物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理等6门科目。考生须在物理、历史2门科目中自主选择1门作为首选考试科目,然后在化学、生物学、思想政治、地理4门科目中自主选择2门作为再选考试科目。首选考试科目为物理的,称为“物理学科类”,首选考试科目为历史的,称为“历史学科类”。

【报名时间】

2021年辽宁省普通高考网上报名、网上缴费的时间为:

2020年11月3日—11月7日。

现场资格审查和采集身份证件信息时间为:

2020年11月3日—11月10日。

各市须于2020年11月14日16:00前完成考生的报名最终确认工作。

少年班考生报名时间另行通知。

【报考要求】

(一)考生报名参加我省普通高考,须参加语文、数学、外语3门科目的全国统一考试,还

须参加我省普通高中学业水平选择性考试(以下简称选择性考试)。普通高中学业水平合格性考试(以下简称合格性考试)科目成绩合格(包括2012年至2019年3月我省普通高中学业水平考试科目为“A或B或C”等级),方可报考该科目选择性考试。

(二)我省选择性考试科目为物理、化学、生物学、思想政治、历史、地理等6门科目。考生须在物理、历史2门科目中自主选择1门作为首选考试科目,然后在化学、生物学、思想政治、地理4门科目中自主选择2门作为再选考试科目。首选考试科目为物理的,称为“物理学科类”,首选考试科目为历史的,称为“历史学科类”。

(三)首选考试科目对应的合格性考试科目成绩不合格的考生,不得报名参加统一高考,仅可报名参加单考单招考试。

合格性考试科目成绩不合格的考生,可参加我省2021年1月份普通高中学业水平合格性考试,有关科目成绩合格的,可于2021年3月10日至11日完成考试报名及报考信息确认。

首选考试科目合格性考试对应科目成绩不合格的考生,如参加艺术类省统考或校考,可在本次普通高考报名时限内向所在县(市、区)教育招生考试机构书面申请,经批准可暂时取得统一高考报考资格,相关考生须参加我省2021年1月份普通高中学业水平合格性考试,并且首选科目成绩合格,否则取消其统一高考报名资格,其所参加艺术类省统考或校考成绩无效。

(四)考生在外省参加普通高中学业水平合格性考试科目成绩的转入认定,须于普通高考报名前完成。考生需在报名点所在地教育招生考试机构申请并提交相关材料。