

2019面试热点之五十六：好差评制度

公务员面试通关资料 2019-12-26

好差评制度

【模拟题】近日，国务院办公厅印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》。《意见》要求，2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，建成全国一体化在线政务服务平台“好差评”管理体系，各级政务服务机构、各类政务服务平台全部开展“好差评”，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。对此，请谈谈你的看法。

【参考解析】

（点页面下方“[阅读原文](#)”收听语音版）

政务服务是倾听民意、汲取民智、提高政府决策科学性的重要途径。政务服务的这种本质属性，要求其必须以质量为王。近年来，我国高度重视政务服务工作质量，从中央到地方，各级政府在政务服务提质增效方面做了大量卓有成效的工作，政务服务的质量稳步提升，对畅通民意、满足公众知情权和监督权，以及提高政府决策的科学性，都发挥了重要作用。

不过，在肯定近年来政务服务质量的同时，也应清醒地看到，当前不少地方政务服务的质量仍不尽如人意，一些地方政府的政务服务平台内容更新不及时、回复公众诉求流于形式等情形还不同程度地存在，甚至还出现了对公众诉求“神回复”的极端个案，不仅背离了政务服务的基本要求，也损害了政府的公信力。

实际上，对于政务服务质量的要求，各级政府近年来都对此进行了大量探索，不少地方还将政务服务的质量纳入了干部的绩效考核范畴，并设置了严格的追责制度。然而，纵观这些提升政务服务质量的相关制度和具体措施，大多止步于政府及职能部门的自我评判和约束层面，而没有赋予公众的评判权。这种由政府主导的“自循环”政务服务质量评价制度，显然不可能从根本上促进政务服务质量的提升。在这种情况下，建立由公众主导的“好差评”制度，无疑是提升政务服务质量的关键一环。

与政府自我评价的制度体系相比，赋予公众对政务服务质量的“好差评”权，最大的优势在于公众可以通过“用脚投票”的方式，对政务服务质量的优劣作出符合客观实际的中肯评价。公众“好差评”权的正确行使，不仅能助力政务服务质量走出政府“自我感觉良好”的怪圈，也有助于通过公众的监督，倒逼政府在提升政务服务质量方面，以刀刃向内的决心和勇气真抓实干，从而让公众在满满的获得感中，提高政务服务的含金量和公信力。

在为好差评制度叫好的同时，我们也要注意在落实过程中需要注意的突出问题。比如，如何公正客观地确定“恶性评价”？怎样防止“误伤”？如何保证评价指标和评价结果的公平公正？这就要求我们细化“恶意差评”的认定程序和标准，严格限定范围，坚持靠证据“说话”，以事实服人。同时，赋予评价人对于“恶意评价”的申诉权并建立申诉制度，确保客观公正。唯有如此，“好差评”制度才能真正助力政务服务质量提升。

（回复201901,201902……看往期热点）