

面试热点时评：再谈好差评制度

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 4月25日

政务服务满不满意，群众有权给出“好差评”。不久前印发的《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》要求，2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系。这将有力推动各级政府增强服务意识，转变工作作风，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。

“好差评”制度自今年《政府工作报告》提出以来，广受关注。此次《意见》的印发，意味着这一制度有了权威而具体的实施指南，进入全面铺开阶段。事实上，很多人对“好差评”并不陌生。如今，无论网上购物、订餐，还是使用网约车或者银行服务，人们都可以对服务和产品进行评价。“好差评”制度的一个重要特征，就是尊重群众的主体地位、赋予服务对象以评判权。政务服务好不好、能否真正解决问题，人民群众感受最直接、最有发言权。将“好差评”制度应用到政务服务领域，体现了以人民为中心的发展思想，也是建设服务型政府、进一步深化“放管服”改革的必然要求。

用好“好差评”制度，关键在于形成具有约束力和威慑力的考核机制，打造真实评价的闭环。以往，一些地方和部门的“留言板”“意见箱”之所以没有发挥好应有的监督激励作用，就在于写了没人看、看了没人管、管了不落实。从根本上改变这一情况，需要保障评价人权益、打消评价人顾虑，调动企业和群众参与评价的积极性，树立起“好差评”制度的公信力。与此同时，压实各级政府、政务服务机构和平台的主体责任，健全政务服务奖惩机制和信息公开制度，将评价与相关部门的考核与绩效评价直接挂钩，确保差评件件有整改、有反馈，从而推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

习近平总书记强调，“要建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制，推进政府管理和社会治理模式创新”。按照要求，各地区、各部门的“好差评”系统将与国家政务服务平台互联互通，进而消除地区、部门之间的信息壁垒，形成覆盖全国、统筹利用、统一接入的数据共享大平台。运用大数据等技术对企业和群众反映集中的问题进行跟踪分析和综合挖掘，有利于及时发现政务的堵点难点，找准服务的切入点和着力点，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。就此而言，“好差评”制度也为利用大数据等科技手段推进政府职能转变和“放管服”改革打开了一扇窗口。

需要看到，优化政务服务是一个系统性工程，作为服务提供者的政务工作人员的积极性和正当权益也不应被忽视，应避免一些情绪化、极端化恶意差评对“好差评”制度的侵蚀。《意见》提出，“保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评”，并要求业务办理单位安排专人回访核实。这提示我们全面把握“好差评”制度，重视“差评”，也要用好“好评”。充分发挥好服务、好评价的正向激励作用，将群众的点赞转化为政务服务人员持续改进工作的动力，才能更好形成正向激励的良性循环，推动政务服务水平持续提升。