

把评判权交给群众,从差评中找到差距——

“好差评”,让政务服务变更好

□ 本报记者 徐冠英

12月6日,江苏政务服务网“好差评”页面显示,全省各地、各渠道汇聚的好评数达6.2亿、差评数达2.1万。今年9月发布的省级政府一体化政务服务平台能力评估表明,我省省级政务服务“主动评价率”位居全国第一。

就像在网上购物、到银行办事后可以评价一样,人们在获得政务服务后也有评价权——2019年12月起全国推广的政务服务“好差评”制度,就是保障这一评价权,并提供便捷的评价方式、畅通的互动渠道。政府部门则从“好差评”中及时了解企业群众的感受和诉求,接受社会监督,有针对性地改进和优化政务服务。

3年来,“好差评”如何发挥作用,评出什么效果?



问题导向,找出痛点堵点

“您的评价让服务变得更好”,这行字在江苏政务服务网“好差评”页面顶部的醒目位置,鲜明传递“好差评”制度的理念。页面上,“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”的数量精确到个位,前三项为好评,后两项为差评。省级部门、13个设区市的差评数、差评率、差评整改率,在页面上悉数公开。

系统根据评价中的留言生成的评价热词,也显示在页面上。一边是好评热词:无需材料直接办理、不用提交证明、可以在线预约办理、一次办结、服务热情……另一边是差评热词:办事指南提供样本有错、超过法定办理时间、多头跑窗口和部门、服务态度生硬、与承诺的不一致……

虽然差评占比极小,但它们真实反映政务服务中存在的痛点、堵点。“我们在政务服务领域全面推广‘好差评’制度,始终坚持问题导向,尤其注重差评处置,实现以评促优。”省政务服务审批服务管理处处长杨志军说,“去年以来,我们每月向各设区市政办通报‘好差评’情况时,都会重点分析、点评一两个差评案例。”

某高新区政务服务中心,一个窗口的工作人员入职两天,而熟悉业务的工作人员请假了。虽然新手在电话请教同事后,办完了业务,但给办事者留下“完全不会办理”的印象,得了一个差评。通报分析:老百姓到

政务服务中心是办事的,如果因为工作人员业务能力差而办不成事,还何谈获得感和满意度,所以各级政务服务中心一定要建立常态化培训机制,尤其要重点抓好新进人员的培训。

某街道为民服务中心窗口人员集中开会,耽误了群众办事,令群众不满意。通报表示:单位内部开会不能成为窗口关闭的理由,开会不影响群众办事应该不难,可以在窗口实行AB岗制度,或者避免将会议安排在窗口开放时间。

对于大厅突然停电致使上午的办事积压到下午办、自助机故障让办事者重复录入信息等情况导致的差评,通报提醒各政务服务机构,要建立完善的应急处置机制且及时做好引导、解释工作,也要安排必要人手指导群众使用自助机、加强自助机维护。

有的差评存在误解成分,但同样引发服务机构和人员的重视、思考。9月23日,在常州市天宁区青龙街道为民服务中心,一位市民在公共复印机上复印材料时卡纸,于是向窗口工作人员求助,但工作人员正在使用手机,没有提供帮助。这位市民认为,窗口配备的复印机也应当给办事人用,而且工作人员在“玩”手机,于是给了“非常不满意”。街道调查发现,窗口工作人员当时为了一个“气拱门”申请办件,在用手机上传资料,不是在玩手机。窗口办公区域内的“复印机”其实是打印机,不具备复印功能。街道对相关工作人员进行批评教育,

强调工作态度及纪律,同时总结道,此次差评对全体窗口工作人员是一个警醒:在与办事群众交流时,不仅要做好本职工作,更要“听话听音”,既管“分内事”也要管“分外事”,只要事关群众利益就不是“管闲事”。

以评促改,满足群众需求

11月15日,在南京市江宁区政务服务大厅的企业开办窗口,南京远协人力资源有限公司人事专员徐女士在电子评价器上按了“五颗星”。虽然眼下已过去20多天,徐女士还记得当时的情况:她在窗口办完营业执照法定代表人变更后,很快收到短信提示,告诉她由于营业执照变更,公司的人力资源服务许可证、劳务派遣经营许可证也需要变更,还提供了操作方法——复制短信中的链接,粘贴至微信打开,就可进入申报页面。

徐女士告诉记者,“当时,我还在大厅,就在工作人员指导下,通过自助一体机进入申报网站,申请许可证变更,因为一体机屏幕大,比在手机上更方便。”除变更数据外,所有申报信息通过系统自动共享至申报界面,仅用20分钟就完成两张许可证的变更申请。又过半小时,徐女士拿到新的营业执照和许可证。“本来以为要跑两次,结果一次性办完,我很满意。”徐女士说。

而在今年2月25日,徐女士在企业开办窗口办事后,只打了“两颗星”。江宁区行政审批局联系徐女士得知,她是去办理人力资源企业注册,但不知道办完营业执照之后还要办什么,希望窗口能加强咨询指导。江宁区行政审批局有关人士说,徐女士等服务对象给的差评,反映了企业群众的实际需求,是创新服务的着力点。11月,该局组织开发的“无感审批”系统上线,可以通过营业执照自动识别新开办企业的经营范围,对于需要办理行业许可的企业,通过短信方式主动推送办事指南。从差评变为好评,徐女士两次截然不同的评价,表明“好差评”制度有效地倒逼政府查漏补缺,以企业群众需求为导向切实改进服务。

把评判权交给企业群众,通过信息公开自揭短板,让政府部门“照镜子”,找差距、优服务,是“好差评”制度设计的初衷。在省级政府一体化政务服务能力年度调查评估中,江苏连续处于全国前列,但调查中难免有不尽如人意之处。记者了解到,我省各地各级政务服务部门十分重视差评,积极“以评促改”。对于群众口头表达的诉求、建议,虽然没有进入“好差评”系统,但也听在耳中、记在心里。

在南京市栖霞区政务服务中心,企业登记业务量不断增加,群众反映办理企业登记业务等待时间长。栖霞区行政审批局工作人员田雯告诉记者,企业登记业务细分情形多、专业性强,培养一个业务熟手往往以年为周期。局里下决心开综合窗口,在一年内利用中午、晚上时间,组织相关工作人员开展业务培训、轮岗。今年7月,大厅开出7个企业服务综合窗口,无差别办理企业设立、变更、注销业务,排队现象明显好转。

有意思的是,一些曾经的差评,映照出政务服务的进步。太仓市政务服务中心主任朱拥纲介绍,今年3月该中心市场监管窗口接到一个差评,是因为叉车牌照表单未

能提前获取,办事者需要回单位盖章,从只需跑一次变成跑了两次,感到不满意。国庆节后,叉车牌照申请已实现全流程在线办理,一次都不用跑,更不会出现无奈多次跑的情况。

确立规范,共促服务优化

政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖,是国家对“好差评”制度的明确要求。去年12月底前,从省到村、社区,我省五级线下政务服务场所、各类线上政务服务平台,全部开展现场服务“一次一评”线上服务“一事一评”,评价信息全部汇总到省“好差评”系统。

对于落实“好差评”制度,省内有不少好做法。扬州市广泛宣传“好差评”,不仅在服务场所布置评价器,还为1381个村(社区)兼任政务服务代办员的网格员们发放评议卡,群众扫描卡片上的二维码可以评价网格员的代办服务。南京市江宁区举办多场“好差评”沙龙,请区职能部门、街道政务服务负责人拿出好评、差评案例,坦诚分享获得好评的经验,共同探讨处置差评的办法。针对部分差评暴露出工作人员经验不足,没有灵活处理问题、高效沟通等情况,太仓市政务服务大厅开展有针对性的学习提升计划,在一个阶段的学习结束后,以模拟受理等方式评估学习效果。

党的二十大报告提出,着力解决好人民群众急难愁盼问题,健全基本公共服务体系,提高公共服务水平。为提升差评处置工作质效,充分发挥其优化政务服务的作用,我省结合实际制定《政务服务差评处置工作规范》,今年10月开始施行,不仅要求有效差评100%整改、实名差评100%回复,而且强调差评整改流程的规范性。

评价不是“一评了之”,差评一旦产生,即刻激活“核实、认定、申诉、整改、办结、反馈、监督”的闭环机制。上述规范为差评处置设定下明晰流程:省“好差评”系统收到“不满意”和“非常不满意”评价后,自动生成差评工单,根据差评归属地区,通过12345政务热线将差评工单派发至相应职能部门。职能部门在1个工作日内联系服务对象,确认差评原因和具体诉求,随后通过询问工作人员、调取录像等方式对评价进行初步认定,属实的差评转入整改阶段。根据具体情况,差评可分为立整立改(简易)类、限时整改(一般)类和综合协调(复杂)类,要分别在收到差评工单后1个、5个和15个工作日内,将整改情况回复给服务对象。

规范还特别明确:服务对象误操作产生的差评视为误评,而工作人员依法依规履职,服务对象因诉求未得到满足而故意作出的差评,视为恶意评价。对于误评和恶意评价,职能部门可向同级政务服务管理机构申诉。

“政务服务是政府为公民、法人和其他权利主体有效实现权利主张和承担的职责,其履行质量需要接受公众等主体的评价。”南京大学政府管理学院院长、教授孔繁斌认为,“政府要对评价结果进行科学分析,作为改进和完善政务服务的依据,也要通过政府新闻发言等渠道,向社会告知评价制度的落实、回应情况,以及还存在哪些问题,短期解决不了的要解释清楚。”

传承千年友好,共创美好未来

▶上接1版 阿拉伯的天文、历法、医药万里东来。我们互通有无,启迪创新,碰撞思想,把文明交流的成果传播四海,书写了东西交融、互学互鉴的历史佳话。

中国和海湾阿拉伯国家的交往经由史籍流传至今。中国东汉时期,甘英奉命出使,“临西海以望大秦”,留下中国使者到达海湾阿拉伯国家的最早官方记载。1200多年前,阿拉伯航海家奥贝德从苏哈尔港出发到达中国广州,这段传奇经历被演绎成精彩的辛巴达历险故事,脍炙人口。上世纪80年代,仿古制造的“苏哈尔”号重走古代阿拉伯航海家开辟的航路,连通双方友好交往的历史和现实。

自古以来,中国和沙特相互欣赏、友好往来。先知穆罕默德曾说:“知识,虽远在中国,亦当求之”。700年前,中国元代汪大渊曾到达麦加,描绘麦加“风景融合,四时之春,田沃稻饶,居民乐业”,他的《岛夷志略》成为中国了解古代沙特的“重要文献”。600年前,中国明代航海家郑和多次远航到达吉达、麦地那等地,传播友好,增进交流,至今为人们乐道。过去几年,中沙联合开展塞林港遗址考古,出土的大量中国宋代、元代瓷器诉说着两国友好的过往。

二、团结合作,构建面向新时代的阿命运共同体

阿拉伯世界是发展中国家重要成员,是维护国际公平正义的重要力量。阿拉伯人民崇尚独立自主,反对外部干涉,不畏强权霸道,是追求进步的人民。阿拉伯国家资源禀赋多元,产业特色鲜明,建设成就斐然,是极具潜力的国家。阿拉伯文明倡导中道平和,鼓励包容互惠,反对文明冲突,是底蕴深厚的文明。在世界政治、经济、文明版图中,阿拉伯国家占据重要地位。

上世纪50年代以来,中国同阿拉伯国家陆续建交,双方相互理解、相互尊重、守望相助、风雨同舟,成为平等相待的好朋友、互惠互利的好伙伴、同甘共苦的好兄弟。进入21世纪,中阿关系在国际风云变幻中砥砺前行,政治互信、经济互利、文明互鉴的广度和深度实现历史性跨越。

过去10年,中阿关系进入新时代,各领域取得一系列标志性、突破性成就。中国同阿拉伯国家集体建立全面合作、共同发展、面向未来的战略合作伙伴关系,同12个阿拉伯国家建立全面战略合作伙伴关系或战略伙伴关系,同20个阿拉伯国家签署共建“一带一路”合作文件。17个阿拉伯国家支持全球发展倡议,15个阿拉伯国家成为亚洲基础设施投资银行成员国,14个阿拉伯国家参与《中阿数据安全合作倡议》。阿拉伯国家坚定支持一个中国原则,支持中国维护核心利益。中国支持阿拉伯国家维护主权完整和领土完整,在巴勒斯坦等问题上对阿拉伯国家的坚定支持始终如一、从未缺席。双方合作建设的阿尔及利亚嘉玛清真寺、卡塔尔卢塞尔球场、科威特中央银行总部大楼、苏丹麦洛维大坝、罗塞雷斯大坝加高、上阿特巴拉水利枢纽等重大项目,成为中阿友好地标。中国在阿拉伯国家开设20所孔子学院、2个孔子课堂,中国40多所高校开设阿拉伯语专业,为中阿友好源源不断培养新生力量。新冠肺炎疫情发生后,中阿同舟共济,相互支援,在疫苗研究和生产、联防联控、经验分享、医疗药品等方面开展高效合作,树立了团结抗疫的典范。在中阿合作论坛框架内,双方先后建立17项合作机制,拓宽合作领域,丰富合作内涵,有力促进了中阿关系全面蓬勃发展,成为发展中国家团结合作的样板。

当今世界正经历百年未有之大变局,中国和阿拉伯国家都面临实现民族振兴、加快国家发展的历史任务。新形势下,中国将同阿拉伯国家传承友好精神,携手构建面向新时代的阿命运共同体。中国将同阿拉伯国家继续高举不干涉内政旗帜,坚定支持对方维护主权和领土完整,共同维护国际公平正义。继续合作共建“一带一路”,不断扩大大粮

食、能源、投融资、医疗等领域务实合作,实现更高质量、更深层次的互利共赢。继续携手落实全球发展倡议和全球安全倡议,给战乱交织的地区注入更多稳定性,为和平与发展事业增添更多正能量。继续共同弘扬和平、发展、公平、正义、民主、自由的全人类共同价值,以文明交流超越文明隔阂,以文明互鉴超越文明冲突,促进人民相知相亲,共建美美与共的文明百花园。

三、携手共进,建立中海战略合作伙伴关系 海湾合作委员会一体化进程成效显著,是全球最具活力的地区组织之一。海合会国家区位优势突出,是联通亚非欧的地缘枢纽;能源资源丰富,石油、天然气储量分别占全球的30%、20%,是世界经济的能源宝库;锐意进取、敢为人先,是发展高新产业的沃土。40多年来,海合会致力于建设“一个市场、一个经济体、一个金融体系”,在国际和地区事务中发挥日益重要的作用。

长期以来,中国同海合会国家关系保持健康稳定发展,各领域合作范围广泛、程度深、成果实。过去10年,中海关系更是枝繁叶茂、硕果累累。中国保持海合会第一大贸易伙伴和第一大石化产品出口国地位。2021年,双方贸易额突破2300亿美元,中国从海合会国家进口原油突破2亿吨大关。双方产能、基础设施建设、投资金融等传统合作广泛深入,5G通信、新能源、航天、数字经济等高新技术合作方兴未艾,“智造”新名片、产业新图景展现中海发展新气象。

面向未来,中国将以建立并加强中海战略合作伙伴关系为契机,同海合会国家巩固传统友好,深化互信,继续支持海合会国家维护主权、独立、安全、稳定,继续支持海合会加快一体化建设、实现多元化发展。中国将同海合会一道,打造更加立体的能源合作新格局,加快推进金融投资合作新发展,培育人文合作新亮点,拓展创新合作新领域,深化中海利益融合。

四、再接再厉,推动中沙全面战略合作伙伴关系再创新高 沙特是全球重要能源输出国和二十国集团成员。作为战略伙伴和真诚朋友,中方高兴地看到,沙特人民在萨勒曼国王和穆罕默德王储领导下,朝着实现“2030愿景”奋力前进,经济社会多元化改革取得积极成效,“绿色中东”、“绿色沙特”等重大发展倡议备受关注,沙特在全球政治、经济、能源等领域地位和影响不断提升。我们为好朋友取得的成就感到骄傲。

中沙建交以来,双边关系蓬勃发展,过去10年中沙合作更是阔步前行。双方尊重彼此主权和发展道路,尊重彼此历史和文化传统,支持彼此维护国家安全和稳定,开展紧密战略协作。务实合作迅速发展。从延布炼厂到雷吉布石化项目,从吉赞产业集聚区到红海公用基础设施项目,从5G通信合作探月、重大项目对接上马、人文交流不断深入,沙特4所大学开设中文专业,8所中小学开设中文选修课。中沙合拍的首部电视剧《孔子西行和哈基姆》广受小朋友喜爱,播撒中沙友好的种子。

中方将以这次访问为契机,同沙特加强全面战略合作伙伴关系,始终不渝相互理解、相互支持,共同倡导独立自主,携手反对外部干涉。加强共建“一带一路”倡议同沙特“2030愿景”对接,推动各领域务实合作走深走实,深化两国利益融通、民心相通。加强在联合国、二十国集团、上海合作组织等多边机制内协作,共同践行真正的多边主义,为维护中东和平稳定、促进世界发展繁荣作出更大贡献。

今年10月,中国共产党召开第二十次全国代表大会,在团结带领中国人民向着全面建设社会主义现代化国家的方向前进。中国是维护世界和平、促进共同发展的坚定力量,将始终不渝以中国新发展为包括阿拉伯国家在内的世界各国提供新机遇,同阿拉伯兄弟一道,传承历史友好,共创美好未来!

最美槭彩 扮靓启东

第二届中国槭彩艺术节拉开帷幕

文化兴则乡村兴,乡村兴则国家兴。第二届中国槭彩艺术节12月3日在启东奥林匹克苗圃王鲍总部基地拉开帷幕。

第二届中国槭彩艺术节主题为“大地正红”,于12月3日至23日举办,为期21天。本届艺术节由六大篇章组成:第一篇章《大地霞光》包含了中国摄影家吴印咸先生和中国摄影金像奖5位获得者叶文龙、张雷、龙江、贾道春、朱汉举的经典摄影作品回顾展,第一届、第二届“槭彩霞光映启东”摄影作品回顾以及启东摄影家协会和南通摄影家协会等机构的摄影作品评选和现场颁奖;第二篇章《槭彩秋妆》中将展出本地画家作品,并邀请外地著名画家现场作画;第三篇章《流音溢彩》以林间穿插的音乐为主,邀请南京手鼓音乐人、南通当地音乐人联袂呈现精彩的音乐作品;第四篇章《醉美丹霞》由具有影响力的本土朗诵名家带来名篇朗诵,并为当地小学生设置单独的朗诵环节;第五篇章《槭彩旋舞》



由林间实景舞蹈和当地村民自排舞蹈、民间舞蹈表演组成;槭彩林间经典森林影视作品将在第六章《情浓叶更红》中轮番播出。

启东奥林匹克苗圃基地是目前亚洲最大的原生小叶鸡爪槭种植基地。鸡爪槭树观赏价值极高,耐热抗寒,叶子的颜色会随着季节变化而发生变化。该基地濒海临江,每逢秋冬初,基地的近4000亩原生小叶鸡爪



槭色艳如花,灿烂如霞。党的二十大报告指出,要全面推进乡村振兴,坚持农业农村优先发展,坚持城乡融合发展,畅通城乡要素流动。加快建设农业强国,扎实推动乡村产业、人才、文化、生态、组织振兴。乡村文化是厚植于悠久的农耕文明,凝聚着中华民族的深层智慧。乡村文化振兴在提升乡村精神文明的同时,又能促进乡村旅游和乡村经济的发展。乡村文化振



兴要因地制宜找准自身定位,讲好当地乡村的文化故事。启东奥林匹克苗圃基地发力打造鸡爪槭苗木行业的标杆。艺术节构想来自启东奥林匹克苗圃董事长郭中良。郭中良是江苏省优秀共产党员和道德模范,是一位坚持种树20余载的“绿化愚公”。



2021年11月末,在启东奥林匹克苗圃王鲍总部基地,留学归国、投入“乡村振兴”文化建设的郭琪华总经理沿着父亲郭中良的思路,创办的第一届“中国槭彩艺术节”奏响了礼赞“乡村振兴”的文化艺术协奏曲。这是一次扎根启东、赓续江海文化、深耕苗木文化的创新尝试,是一次多元艺术形式相融合的盛会,是乡土文化与大自然和谐共生的完美展现。第一届中国槭彩艺术节以沉浸式体验方式,让观众在树林间漫步的同时,能够领略摄影、

戏剧、诗歌、舞蹈、绘画、音乐、文学等多种艺术形式的魅力,艺术氛围与乡村文化完美融合。在艺术节举办近一个月的时间里,来自省内的游客络绎不绝,包括中央媒体、省级媒体和市级媒体在内的十几家媒体对此次乡村槭彩艺术节活动进行报道。

本届艺术节特别着眼于启东的本地化参与,将采取线上线下相结合的方式,扩大“槭彩启东、美丽启东”传播力和影响力,以启东乡土、乡情为主线,着力突出槭彩之美、王鲍之美、启东之美。本次活动在启东市委宣传部、南通市文联的具体指导下,由南京大学中国书画文化研究所、《中国文艺家》杂志社、《文艺杂志》社和江苏槭彩文化传播有限公司等单位联合主办,由南京大学韩从耀教授“乡村文化振兴”科研团队担任学术指导,阐释了此次艺术节的创意灵感来源于鸡爪槭的热烈、奔放、充满希望、生机勃勃。槭彩正红,寓意启东人民的生活正红火、蒸蒸日上。 李兰