

枣庄市人民政府办公室文件

枣政办发〔2020〕7号

枣庄市人民政府办公室 关于印发枣庄市建立政务服务“好差评”制度 工作方案的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位：

《枣庄市建立政务服务“好差评”制度工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

枣庄市人民政府办公室

2020年6月12日

（此件公开发布）

枣庄市建立政务服务“好差评”制度 工作方案

为全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，优化营商环境，按照《山东省人民政府办公厅关于印发山东省建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（鲁政办发〔2020〕10号）要求，结合我市实际，制定本工作方案。

一、工作目标

2020年11月底前，全面建立全市政务服务“好差评”制度。依托省、市一体化在线政务服务平台，建立完善全市集约化、智慧化政务服务评价体系和服务评价、实时上报、差评回访、整改反馈的工作机制。加快线上线下全面融合，实现“好差评”渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，推动各级各部门增强服务意识，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。

二、工作任务

（一）规范评价内容

1. 评价主体。办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织。
2. 评价对象。在线上线下服务大厅、中心、站点、窗口依托一体化在线政务服务平台的业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等提供各类政务服务的机构及其工作人员。

3. 评价内容。对线上服务指南内容公开是否规范、准确，办事流程是否清晰、便利，公开电话是否及时接通，提供的制式表格样本是否可下载，网上预审结果是否及时反馈，网上办事渠道是否醒目等进行评价。对线下窗口服务效率、跑腿次数、是否需要排队，窗口服务人员是否热情服务、仪表端庄、用语文明，是否提供咨询、预约、帮办、代办等全方位办事服务，是否有“吃、拿、卡、要”“不吃不拿也不办事”等行为进行评价。

4. 评价模式。依托省一体化在线政务服务“好差评”系统，由评价主体通过各级政务服务机构实体服务窗口、各类政务服务平台进行在线或现场评价，共分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个评价等级，后两个等级为差评。各区（市）、各部门负责汇总管理本区（市）、本部门政务服务评价数据，评价数据实时对接和全量上报省一体化在线政务服务“好差评”系统。

（二）畅通评价渠道

1. 现场服务“一次一评”。各级政务服务机构要在服务窗口醒目位置张贴静态二维码，方便办事企业和群众自主评价。基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格，并按照规定将数据归集，于5个工作日内上传省一体化在线政务服务“好差评”系统。没有在服务现场作出评价的企业和群众可在自办事当日起5个工作日内补充评价。

2. 网上服务“一事一评”。市政务服务平台、各部门办事服

务系统统一接入省一体化在线政务服务“好差评”系统，利用统一的“好差评”评价页面，完整采集、实时报送办件数据和评价数据。

3. 社会各界“综合点评”。各级政务服务机构通过意见箱、12345 热线电话、监督平台、电子邮箱等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。

4. 政府部门“监督查评”。各级、各部门开展政务服务调查，应及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。适时抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查，评估结果作为改进政务服务的重要依据。

（三）强化结果运用

1. 建立差评核实、督促整改和反馈机制。收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位第一时间安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，说明理由，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明。核实为误评或恶意评价的，评价结果不予采纳。核实整改情况要通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，实名差评回访率要达到 100%。

2. 加强评价数据的综合分析和应用。各级、各部门要定期对评价结果进行分析研判，对企业和群众反映强烈、差评集中的事项，要及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决。

通过大数据技术，深入研究数据背后的社情民意，为科学施策、改进决策提供数据支撑。

3. 健全政务服务奖惩机制。要将“好差评”评价结果纳入全市经济社会发展综合考核，对“差评”事项拒不进行整改、群众“差评”率高、排名靠后的部门和工作人员进行约谈问责。及时查处刷“好评”或恶意差评等弄虚作假行为，确保“好差评”结果真实、客观、准确。

4. 公开政务服务评价信息。各级、各部门要定期将政务服务情况、企业群众评价、差评处理结果向社会公开，广泛接受社会评价和监督。对造成不良影响的案例，要进行内部通报，必要时进行媒体曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

三、工作要求

（一）加强组织领导。市政府办公室会同市审批服务局负责全市政务服务“好差评”工作的组织实施和指导监督。各级、各部门要把建立“好差评”制度、开展“好差评”工作作为深入推进政府职能转变和“放管服”改革的重要举措，加强统筹协调，细化责任分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。各级政务服务机构、各类政务服务平台要加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价。

（二）做好工作衔接。各级、各部门要加强与既有的政务服务满意度测评、绩效评价、营商环境评价、投诉处理、效能监察等相关制度整合衔接。加强对政务服务工作人员的指导和培训，

确保政务服务“好差评”制度落到实处。各级、各部门不再新建政务服务“好差评”系统，通过调用省一体化在线政务服务“好差评”系统（含管理端、移动端、PC端）功能接口提供评价服务，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成。

（三）加大宣传引导。充分利用各类媒体，有针对性、多渠道开展宣传，提升企业和群众对政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。在各级政务服务机构、各类政务服务平台设置专栏开展宣传，引导企业和群众自愿自主真实开展评价。

请各区（市）、枣庄高新区明确1名业务骨干为工作联系人，并将人员名单（姓名、职务、联系方式）加盖公章后于2020年6月20日前报市审批服务局（电话：3168008、3168234；邮箱：xzspfwxtk@zz.shandong.cn）。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2020年6月15日印发
