

泰安市人民政府办公室文件

泰政办发〔2020〕5号

泰安市人民政府办公室 关于印发《泰安市建立政务服务“好差评”制度 工作方案》的通知

各县、市、区人民政府,各功能区管委,市政府各部门、直属单位,省属以上驻泰各单位:

《泰安市建立政务服务“好差评”制度工作方案》已经市政府同意,现印发你们,请认真贯彻执行。

泰安市人民政府办公室

2020年7月24日

(此件公开发布)

泰安市建立政务服务“好差评”制度 工作方案

为持续提升我市政务服务水平,不断增强企业群众获得感和满意度,进一步优化营商环境,根据《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9月底前,全面建立政务服务绩效由企业 and 群众评判的线上线下一体化政务服务“好差评”制度体系,统一全市范围内同类政务服务事项的服务标准和评价标准,实现市、县、乡三级政务服务平台全覆盖、政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖,确保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,每一个差评都得到整改,形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接,企业群众主动参与、政府部门及时改进的良性互动局面。

二、评价实施

(一)评价主体和评价对象。评价主体为所有在各级政务服务大厅(含部门分厅、网上办事大厅以及便民服务站,下同)申请办理行政审批、公共服务事项的公民、法人和其他组织(以下简

称服务对象)。

评价对象为各级各类线上线下政务服务大厅(含部门分行)服务窗口、服务事项及其工作人员。

(二)评价方式

1. 现场服务“一次一评”。在政务服务大厅窗口设置评价器,并在醒目位置公开“好差评”二维码和相关说明,在办件回执上打印二维码,提示评价人通过扫码进行评价。基层服务网点暂不具备条件的,应提供书面评价表格。

2. 网上服务“一事一评”。在泰安市政务服务网、“泰好办”自助服务终端开发建设政务服务“好差评”功能模块,与省级政务服务平台“好差评”系统对接,优化完善网上评价功能,供服务对象对具体事项办理情况进行评价。

3. 移动客户端评价。在“爱山东”手机 APP 泰安站、“泰好办”微信公众号等移动端建立“好差评”系统,供服务对象对具体事项办理情况进行评价。

4. 手机短信评价。开通手机短信评价功能,每一个事项办结后主动向服务对象发送手机短信,由其通过回复数字完成评价。

5. 办件随机抽评。每季度开展一次群众满意度电话回访,随机抽取本季度若干办件,询问办事群众是否满意,并征求意见建议,了解企业和群众的需求。

6. 社会各界“综合点评”。通过“12345”政务服务热线、信访渠道、领导信箱等收集政务服务好差评信息。在服务现场设置“一

室一窗一本”(即意见建议反映室、“吐槽找茬窗口”和意见本),在网站和有关媒体及大厅公开投诉监督电话及意见建议受理科室。

7. 政府部门“监督查评”。通过专项督查、问卷调查、政务服务社会监督员明查暗访以及市人大代表、政协委员和党员“一次办好”改革体验等方式,积极开展政务服务调查。重点对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项,及时了解政策知晓度、办事便利度、服务满意度等情况。

8. 第三方专业评估。可委托第三方社会组织、研究机构等,对政务服务状况进行独立、专业、科学、客观的评估评价,并作为改进服务的重要依据。

(三)评价指标体系

评价指标体系本着方便易评的原则,分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个一级指标,分别用5、4、3、2、1颗星表示,3颗星及以上为好评,2颗星及以下为差评。评价人如选“好评”,无需另行操作;如选“差评”,系统将自动弹出“差评”指标选项,供评价人选择。(详见附件2)

(四)评价规则

1. 评价次数。服务对象每接受一次政务服务,可进行一次评价。全程网上办理、自助终端办理的事项和当场办结的即办件,服务对象仅在事项办结后进行一次评价。线上线下相结合或非当场办结的承诺件,服务对象每次到窗口办理后均可对窗口服务进行

一次评价。

2. 批量业务。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”，评价结果适用于本次批量办理的所有业务。

3. “主题式”“一链办”业务。评价人既可在办理完成后进行总体评价，评价结果适用于主题及链条业务关联的所有事项；也可对其中任何一项业务单独进行评价。

4. 评价时间限制。对已办结的服务事项，评价人在 1 个工作日内未作出评价的，“好差评”系统将发送提醒短信，提醒后超过 4 个工作日仍未评价的，系统将自动默认评价结果为满意（四颗星）。

（五）差评处置

1. 处置流程。建立差评即时响应和协调处置机制。有关部门和单位要明确责任人员，负责涉及本部门、单位的“差评”核实、协调处理和整改反馈，及时有效处理差评，精准改进提升政务服务短板不足。

2. 回访核实。差评整改后，各级政务服务管理部门应在 5 个工作日内进行回访核实并作相应处理和反馈。对经核实未按规定时限整改到位的，承办单位应对相关责任人进行约谈整改，并视情况根据有关规定进行处理。

3. 申诉复核。服务人员收到“差评”评价后，可在 3 个工作日内向本级政务服务管理办公室进行申诉。政务服务管理办公室要在收到申诉申辩后 3 个工作日内进行核实。经核实为误评或恶意

评价的,经所在管理单位确认,不予采纳评价结果,并将有关情况记入恶意评价评价人的个人信用档案,实行信用联合惩戒。

三、有关要求

(一)健全工作机制。政务服务“好差评”工作实行市级统筹、分级组织,横向协同、纵向联动的推进机制。各县(市、区)、功能区,市直有关部门和单位要根据方案要求,健全“好差评”制度体系,制定奖惩措施,尽快完成系统对接和数据联通。在各部门业务专网系统未接入“好差评”系统之前,“评价覆盖率”“服务满意率”等数据从各部门自建业务(评价)系统中提取。要建立评价信息保护机制,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。未经评价人允许,不得擅自公开评价人相关信息。

(二)强化分析研判。各级政务服务管理办公室要定期对政务服务“好差评”情况进行统计分析,根据事项办理难易程度、办件量大小等对满意率进行客观分析,对差评进行分类研判,及时发现政务服务的堵点难点,对企业和群众反映集中的问题,限期依法依规整改解决。要定期公布“好差评”结果,通报各部门工作情况,广泛接受社会评价和监督。

(三)加大奖惩力度。有关部门和单位要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价体系,作为年终政务服务综合评价的重要依据。根据企业和群众评价满意度,按规定对有关单位和人员进行奖惩。要建立教育问责机制,责令服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改,对反复被差评、投诉,故意刁难,甚至打击报复企业

和群众的,依法依规严肃追责。对评价人反映的工作人员涉嫌违纪、违法具体信息,转有关部门依法处理。要及时查处刷“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。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。

附件:1. 政务服务“好差评”工作任务分工

2. 政务服务“好差评”评价指标体系

政务服务“好差评”工作职责分工

序号	工作任务	牵头部门	责任单位	完成时限	备注
1	负责建立完善政务服务“好差评”制度机制，明确责任科室、人员负责本单位“好差评”工作。			2020年8月中旬	
2	负责在市政务服务网、“爱山东”手机 APP 泰安站、“泰好办”自助服务终端和微信公众号设置“好差评”系统模块，在受理通知书等附件回执上打印评价二维码；开通手机短信一事一评功能。			2020年8月底完成系统研发工作	
3	负责本单位自建业务系统按照评价标准与省、市“好差评”统一评价系统做好对接工作，按照要求做好“好差评”系统管理维护工作。	市及各县（市、区）、功能区政务服务机构	各级政务服务大厅进驻部门和单位	根据省级部署按时完成系统对接	
4	负责做好政务大厅服务现场“好差评”组织实施工作以及线上线下“好差评”信息统计分析、差评处置、整改反馈等工作。			2020年8月底	
5	负责对辖区内部门、单位政务服务“好差评”工作进行督导和通报，将“好差评”结果纳入效能监督、营商环境评价和“放管服”工作绩效考核的重要内容。			全年坚持	
6	负责涉及本部门的单位的差评工单核实、协调处理和整改反馈工作，并将“好差评”结果纳入单位内部考核。			全年坚持	

政务服务“好差评”评价指标体系

一级评价指标 (必填项)	差评指标
<p>非常满意★★★★★</p> <p>满意★★★★</p> <p>基本满意★★★</p> <p>不满意★★</p> <p>非常不满意★</p>	<p>1.服务态度不好：</p> <p>(1) 不一次性告知</p> <p>(2) 服务态度“生冷硬横顶”</p> <p>(3) 工作人员推诿扯皮</p> <p>(4) 工作人员“吃拿卡要报”</p> <p>2.服务质量不优：</p> <p>(1) 事项进驻不全，不能进一个门办完</p> <p>(2) 服务指南看不懂、用不上</p> <p>(3) 申请材料繁琐、程序复杂</p> <p>(4) 办成“一件事”需要跑 2 次以上</p> <p>(5) 服务收费不合理</p> <p>(6) 网上申请不便捷</p> <p>3.服务效率不高：</p> <p>(1) 咨询电话打不通</p> <p>(2) 网上咨询回复不及时</p> <p>(3) 排队等候时间长</p> <p>(4) 工作人员业务不熟练</p> <p>(5) 未在承诺时限内办结</p> <p>4.服务环境不便：</p> <p>(1) 服务标识不清晰</p> <p>(2) 窗口分区不合理</p> <p>(3) 服务导询不到位</p> <p>(4) 服务设施设备不便民</p> <p>5.其他“差评”选项为手写项，由服务对象自主填写。</p>

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，泰安军分区。各民主党派市委。

泰安市人民政府办公室

2020年7月24日印发
