

# 关于印发《聊城市政务服务“好差评”工作推进方案》的通知

各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会，市直有关部门：

《聊城市政务服务“好差评”工作推进方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

聊城市人民政府办公室

2020年9月18日

（此件公开发布）

# 聊城市政务服务“好差评”工作 推进方案

为贯彻落实《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）文件精神，全面提升我市政务服务水平，现结合工作实际，制定本方案。

## 一、工作目标

2020年12月底前，全面建立政务服务“好差评”制度；依托省一体化在线政务服务平台，完善政务服务“好差评”管理体系；加快线上线下全面融合，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，做到每个办事企业和群众都能自愿自主真实参与评价，每个依申请政务服务事项均可评价，每个政务服务机构、平台和工作人员都接受评价，好评长项继续加强，差评弱项得到整改，促进企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动，持续提升政务服务质量。

## 二、构建评价体系

（一）评价主体。办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织。

（二）评价对象。在线上线下服务大厅、中心、站点、窗口依托省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。

（三）评价标准。依照政务服务评价国家标准，结合本市实际，重点围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面内容，具体评价服务效率、服务水平、服务态度、服务便民度、廉政情况，构建本市政务服务“好差评”指标体系。

（四）评价模式。依托省一体化在线政务服务“好差评”系统，由评价主体通过政务服务机构实体服务窗口、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。各级各部门负责汇总管理本区域、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。

（五）评价原则。政务服务“好差评”工作遵循客观真实、公开透明、统一标准的原则，按照同一类政务服务事项在不同渠道、不同地区办理时，遵照统一服务评价标准。

### **三、重点工作任务**

#### **（一）完善系统支撑**

1. 实现自建系统与政务服务平台的互联互通。一是市级业务运行系统与政务服务平台实现互联互通，办件结果实时调取；二是根据省级自建系统对接进度，加快推进市级相应系统的对接工作，明确时间表、路线图。（市级自建系统对

接完成时限：9月底)

**2. 实现本地评价渠道与省政务服务“好差评”系统对接。**加快本部门业务运行系统与本地评价渠道(评价器、二维码、短信评价等)对接,成功对接后,实现评价渠道与省政务服务“好差评”系统对接,调用省级“好差评”系统统一评价页面,确保评价数据实时上传至省平台。(完成时限:9月底)

**3. 提升办件数据归集质量。**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”系统功能接口提供评价服务。按照“事项运行系统谁建设谁负责、政务服务事项谁主管谁负责”的原则,根据国办政务服务“好差评”统一事项标准要求,各部门加快改造“6+1”类依申请事项相关办件业务运行系统,按照办件事项实施要素归集标准实时上传办件数据。加快完成统一身份信息改造工作,确保评价系统平稳运行。(完成时限:持续推进)

(牵头部门:市大数据局、市行政审批局,责任部门:市级“6+1”类依申请政务服务事项主管部门、各县(市、区)人民政府、市属开发区管委会)

## (二) 拓宽评价渠道

**1. 现场服务“一次一评”。**各级各部门在服务窗口醒目位置张贴省统一下发的静态二维码,方便办事企业和群众通过“爱山东”APP、“山东一网通办”微信小程序进行评价。基层服务点等暂不具备条件的,应提供书面评价表格。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（完成时限：持续推进）。

**2. 网上服务“一事一评”。**对政务服务平台进行“好差评”评价页面改造，利用统一“好差评”评价页面，完整采集、实时报送办件数据和评价数据，完善评价信息提醒功能（完成时限：持续推进）。

**3. 社会各界“综合点评”。**各级各部门通过意见箱、12345市民热线电话、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（完成时限：持续推进）。

**4. 政府部门“监督查评”。**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（完成时限：持续推进）

（牵头部门：市政府办公室、市行政审批局，责任部门：市级“6+1”类依申请政务服务事项主管部门、各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会）

### （三）评价结果的应用

**1. 强化差评整改。**要建立差评核实、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。**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。**要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价，作为政务服务评估的重要内容。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。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. 强化评价人权益保护。**保障评价人自主自愿评价的权利，不得强迫或干扰评价人的评价行为。鼓励办事企业和群众实名评价，各级各部门要严格保护评价人信息，规范信息查询权限，未经评价人同意，不得将评价人信息提供给第三方。对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。

**5. 公开政务服务评价信息。**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。

（牵头部门：市政府办公室，责任部门：市级“6+1”

类依申请政务服务事项主管部门、各县（市、区）人民政府、市属开发区管委会，完成时限：11月份）

#### 四、工作保障

（一）强化组织领导。市政府办公室负责对全市政务服务“好差评”工作的组织实施和指导监督，加强统筹协调，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。各级各部门要加强内部管理，明确经办人员职责，接受企业和群众监督评价，正确对待差评事项，及时督促整改。

（二）做好制度衔接。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。

（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。

附件：山东省政务服务“好差评”二维码实施方案

附件

## 山东省政务服务“好差评”二维码 实施方案

根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度，提高政务服务水平的意见》要求，政务服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码，方便办事企业和群众自主评价。为此，山东省政务服务“好差评”项目组按照国务院办公厅相关要求，制作了评价二维码。

### 一、使用说明

企业群众办件后通过使用爱山东 APP 或微信扫码，即可分别进入爱山东 APP “我的评价” 或 “山东一网通办” 微信小程序 “我的评价” 列表中对相应办件进行评价。

其中，当用户为已登录状态，直接跳转至 “我的评价” 界面；当注册用户未登录，提示用户进行登录，用户登录后直接跳转至 “我的评价” 界面；当用户未注册，进行实名注册并登录后直接跳转至 “我的评价” 界面。

### 二、实现条件

1. 业务运行系统实现全省统一身份信息互信。
2. 各级各部门将办件数据归集到全省政务服务办件信息库。
3. 若要实现实时评价，各级各部门需将办件数据实时传送到省政务服务“好差评”系统。



### 三、好差评二维码设计图

# 山东省政务服务 “好差评”

政务服务好不好

由您来给好差评



请使用“爱山东”APP或微信  
扫描二维码进行评价

