临淄区人民政府办公室文件

临政办发〔 2020 〕 2 号

临淄区人民政府办公室
关于印发临淄区建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知

各镇人民政府、街道办事处，各开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

《临淄区建立政务服务“好差评”制度工作方案》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

临淄区人民政府办公室

2020 年 7 月 27 日

（此件公开发布）

临淄区建立政务服务“好差评”制度工作方案

为贯彻落实《淄博市人民政府办公室关于印发淄博市建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（淄政办发〔2020〕7号）要求，深入推进政府职能转变和“放管服”改革，进一步提升政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，结合我区实际，制定本工作方案。

一、目标要求

坚持以人民为中心的发展思想，按照“利企便民、全面覆盖、统一规范、公开透明”的原则，建立健全以企业群众办事体验为导向的具有临淄特色的政务服务“好差评”制度和一体化政务服务平台“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；完善“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，好评得到加强，差评及时整

改，形成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，持续优化营商环境，提升政务服务质量。12 月底前，按国务院要求和省、市工作部署，全面建成区、镇（街道）、村（社区）三级“好差评”线上线下全覆盖、政务服务事项全覆盖、服务对象全覆盖、评价数据实时全量上报的“好差评”工作体系。

二、主要措施

（一）健全多种渠道，打造综合评价模式

1.畅通评价渠道。依托山东省政务服务平台和淄博市政务服务“好差评”系统，畅通政务服务网、手机短信、窗口评价器或评议卡、大厅自助机、动态二维码等 5 种评价渠道，所有评价数据均能实时归集到“好差评”系统。

2.增加静态二维码评价方式。依托省一体化在线政务服务平台，在淄博市政务服务“好差评”系统上，按省政府办公厅制定的大厅二维码标准,安装使用窗口静态二维码“好差评”程序，实现企业群众在市、区（县）、镇（街道）三级办理的政务服务事项，均能通过手机扫码实现线下评价，评价结果实现实时汇总。

3.推广使用线上评价。依托淄博市政务服务网引导企业群众通过网站或“爱山东”APP、“山东一网通办”、“淄博服务”APP 等微信小程序进行评价。

4.第三方评估。聘请政务服务特邀监督员对区级各部门（单位）、各镇（街道）、村（社区）政务服务绩效进行评价。

5.调查暗访评价。定期或不定期通过调查暗访对区级各部门（单位）、各镇（街道）、村（社区）贯彻落实深入优化营商环境相关政策情况开展跟踪问效，对企业群众办事集中反映的举报投诉、“差评”问题、舆情热点开展调查评价，对办事大厅、窗口单位服务水平和工作作风等开展暗访评价。

（二）稳步分类推进，实现评价全面覆盖

1.区级层面全覆盖。区级层面实现所有政务服务事项、提供政务服务的政府部门、实体窗口和线上服务门户（客户端）等各类政务服务渠道全覆盖。

2.镇（街道）、村（社区）纵向延伸。镇（街道）、村（社区）所有政务服务事项、便民服务中心（点）所有窗口全面推行政务服务“好差评”，在具备网络条件的镇（街道）、村（社区）推行政务服务网、手机短信、静态二维码等评价渠道。

3.在镇（街道）、村（社区）推广使用评议卡评价。统一制定“好差评”评议卡样式和内容，作为辅助评价方式和渠道，落实到每一个镇（街道）、村（社区）便民服务中心（点），对暂不具备网络、短信评价条件的基层便民服务中心（点）要将评议卡作为主要评价方式使用，由各镇（街道）安排专人负责评价数据汇总上报和电话回访、登记，并按规定时间于5个工作日内准确录入“好差评”系统。

（三）坚持问题导向，持续完善工作机制

1.建立“好差评”评价反馈整改监督全流程工作机制。区直各部门（单位）、各镇（街道）要建立差评核实、督促整改和反馈机制。收到反馈的差评和投诉后,按照“谁办理、谁负责”的原则,由承办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。一般问题在7个自然日内整改完毕，复杂问题在15个自然日内整改完毕。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、有落实、有反馈。对已办结的“差评”问题，要开展回访，确保回访率达100%。

2.建立“好差评”通报制度。定期公布“好差评”评价结果，对好评率高的部门（单位）、镇（街道）进行通报表

扬，对连续排名靠后的部门（单位）、镇（街道）进行通报批评，调查分析突出问题，督促整改落实，对整改不到位的要按有关规定和程序追责问责。

3.建立“差评”复核纠正机制。本着实事求是的原则，对有争议政务服务“差评”的核实结果进行复核，并纠正“恶意”差评，经核实为误评或恶意评价的,评价结果不予采纳、不计入考核，保证评价结果公开、公正。

（四）强化结果运用，提升政务服务效能

1.加强评价数据的综合分析和应用。区直各部门（单位）、各镇（街道）要定期对评价结果进行分析研判，对企业群众反映强烈、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。要通过大数据技术分析，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。

2.健全政务服务奖惩机制。将政务服务“好差评”情况纳入区直部门（单位）、镇（街道）年度经济社会发展综合考核指标体系。根据企业群众评价满意度，按照相关规定对有关单位和人员进行奖惩，并作为年终政务服务综合评价的重要依据；对反复被差评、投诉,故意刁难甚至打击报复企业和群众的，依规依纪依法严肃追责。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。

3.公开政务服务评价信息。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.工作保障

（一）强化组织领导。区政府办公室、区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）负责全区政务服务“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，指定专人负责，成立“好差评”专班，细化责任分工，加强统筹协调，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，主动接受企业和群众监督评价。

（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、营商环境评价、政务服务热线投诉处理、效能监察等相关制度的整合衔接。研究制定符合本部门实际情况的“好差评”制度，建立有效的工作、监管、运行、奖

惩机制，定期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。在各级各部门政务服务机构、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。

（四）加强督促指导。区政府办公室、区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）会同有关部门全程跟踪调度“好差评”工作推进情况，注重发现、总结好的经验做法，及时研究解决影响工作的重点难点问题。对工作推进不力、成效不明显、推诿扯皮的部门和个人,依据有关规定,严肃处理。

抄送：区委各部门，区人大、区政协、区纪委监委、区人武部办公室，区法院，区检察院。

临淄区人民政府办公室　　2020 年 7 月 27 日印发