

# 泰安高新区综合管理部文件

泰高管办字〔2020〕23号

---

## 关于印发《泰安高新区建立政务服务“好差评”制度工作方案》的通知

各部门、单位：

《泰安高新区建立政务服务“好差评”制度工作方案》由行政审批服务部起草，并征求各进驻部门单位意见，已报经党工委管委会同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

综合管理部

2020年9月3日

（此文件公开发布）

# 泰安高新区建立政务服务“好差评”制度 工作方案

为进一步提升我区政务服务水平，持续优化营商环境，不断增强企业群众获得感和满意度，按照《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》（泰政办发[2020]5号）要求，结合实际，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“好差评”制度，构建线上线下一体化运行管理体系，统一全区范围内同类政务服务事项服务标准和评价标准，实现区、镇、村居三级政务服务平台、政务服务事项、评价对象、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，持续提升政务服务效能。

## 二、评价实施

（一）评价主体和评价对象。评价主体是所有在政务服务大厅（含网上办事大厅以及便民服务中心、村居社区便民服务站，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）。

评价对象为线上线下政务服务大厅（便民服务中心、村居便民服务站）服务窗口、服务事项及其工作人员。

区内各部门设立的服务大厅参照执行。

## （二）评价渠道

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高新区站点、“泰好办”自助服务终端建设政务服务“好差评”功能模块，与省市各级政务服务平台“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泰安站移动端“好差评”系统中建设高新区功能模块，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**。开发手机短信评价功能，每一事项办结后主动发送手机短信，服务对象仅需回复简单数字即可完成评价。

5. **办件随机抽评**。每季度开展一次群众满意度电话回访，在本季度所有办件当中随机抽取一定比例进行回访，询问办事群众是否满意，并征求意见建议，了解企业群众办事需求。

6. **社会各界综合监督**。通过“12345”热线电话、电子邮箱、意见箱等多种渠道，汇集有关政务服务“好差评”信息。在政务大厅设置“吐槽找茬窗口”和意见本，在网站和大厅现场公布意见建议受理科室和投诉监督电话，主动接受社会各界的综合性评价。

7. **政府部门督查评价**。通过组织专项督查、问卷调查、社会监督员明查暗访以及驻区人大代表、企业代表和党员“一次办好”改革体验等多种方式，积极开展政务服务调查，及时了解政策知

晓度、办事便利度、服务满意度等情况，为今后持续改进政务服务做好基础工作。

**8. 第三方专业评估。**根据工作需求，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，评估评价结果作为改进服务的重要依据。

## （二）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。评价人如果选择“好评”，不再进行进一步操作，如果选择“差评”，系统主动弹出“差评”指标选项，供评价人选择。

## （三）评价规则

**1. 关于评价次数。**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. 关于批量业务。**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”，一次评价的结果适用于本次批量办理的所有业务。

**3. 关于“主题式”“一链办”业务。**评价人可在办理完成后进行总体评价，评价的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. **关于评价时间限制。**对已办结服务事项，评价人1个工作日内未作出评价的，“好差评”系统发送短信提醒评价人进行评价，提醒后超过4个工作日仍未评价的，系统自动默认满意（4颗星）。

#### （四）差评处置

1. **处置流程。**按照政务服务“吐槽找茬”有关规定，建立“差评”即时响应和协调处置机制。行政审批服务部牵头做好政务大厅受理处置工作，各部门也要明确责任人员，切实抓好涉及本部门的“差评”核实、协调处理和整改反馈工作，形成全区“诉求-处置-反馈-整改-监督”全链条闭环工作体系，通过及时有效处理差评件，精准改进提升政务服务短板和不足。

2. **回访核实。**差评整改后，行政审批服务部应在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个工作日内向行政审批服务部进行申诉。行政审批服务部在收到申诉申辩后3个工作日内对其进行核实。经核实为误评或恶意评价的，经所在管理部门确认，评价结果不予采纳。对恶意评价的评价人，记入个人信用档案，实行信用联合惩戒。

### 四、工作要求

（一）**加强组织领导。**泰安高新区政务服务“好差评”工作由行政审批服务部牵头，负责加强统筹协调，强化督促检查，完善工作机制和奖惩措施，扎实推进各项工作落实。各进驻部门应

结合实际，建立健全“好差评”制度和管理体系，明确负责人及职责，加强内部管理。

（二）持续自查整改。定期对政务服务“好差评”情况进行统计分析，重点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。要建立教育问责机制，对服务评价连续排名后三位的工作人员，经督导无明显改善的，派驻单位要限期调换，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。

（三）强化考核机制。行政审批服务部定期晾晒“好差评”实施结果，通报各部门“好差评”情况，广泛接受社会评价和监督。各部门要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价。根据企业和群众评价满意度，对有关单位和人员，按照相关规定进行奖惩，并作为年终政务服务综合评价的重要依据。对群众反映强烈、社会影响面较大、涉嫌违纪的，及时启动追责问责程序。

- 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

附件 1

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。	行政审批服务部 (便民服务中心)	政务服务大厅(便民服务中心)进驻 部门、单位	2020年8月底	
2	负责在政务服务网高新区子站点、“爱山东”手机APP泰安站高新区子站点、“泰好办”自助服务终端系统模块，在受理通知书等办件回执上打印评价二维码；开通手机短信一事一评功能。			根据市局部署按时完成工作任务	
3	负责本单位自建业务系统按照评价标准与市“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。			根据省、市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	

附件 2

## 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><b>1. 服务态度不好:</b></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><b>2. 服务质量不优:</b></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><b>3. 服务效率不高:</b></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><b>4. 服务环境不便:</b></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><b>5. 其他“差评”选项为手写项, 由服务对象自主填写。</b></p>

泰安高新区综合管理部

2020年9月3日印发

共印 60 份