

威海市人民政府办公室 关于印发威海市政务服务“好差评”制度 工作方案的通知

各区市人民政府，国家级开发区管委，综保区管委，南海新区管委，市政府各部门、单位：

《威海市政务服务“好差评”制度工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

威海市人民政府办公室

2020年11月17日

（此件公开发布）

威海市政务服务“好差评”制度工作方案

为全面及时准确了解企业和群众诉求，提升政务服务效能，优化全市营商环境，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）精神，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，深入推进“放管服”改革，创新行政方式，提高行政效能，通过建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度，实现正向激励与反向约束结合，树立起政务服务正确导向，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，提升企业和群众办事便利度和获得感。

二、工作目标

2020年12月底前，建立政务服务“好差评”制度体系；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。依托各级各类政务服务机构（含线上线下服务大厅、中心、站点、窗口等，下同）、平台（含依托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，下同）开展“好差评”工作，健全“好差评”评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制。通过线上线下全面融合，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，确保每个依申请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，每个办事

企业和群众都能自愿自主真实评价，形成企业和群众积极参与，社会各界广泛评价，各区市、开发区和市直有关部门、单位及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。

三、主要任务

（一）夯实评价基础。

1. 梳理政务服务事项。各级各部门、单位要按照全国一体化在线政务服务平台事项标准化、规范化要求和省、市统一部署，梳理政务服务事项，逐项编制完善办事指南，明确受理单位、办理渠道、申请条件、申请材料、办理程序、办理时限、收费依据及标准、评价渠道等要素。根据实际情况及时调整政务服务事项实施清单和办事指南信息要素，实现标准化要素动态更新。

2. 规范政务服务要求。推进服务办理便捷化，优化办事流程，减少办理环节，加快政务信息系统资源整合共享。完善现场服务规范，按照《威海市无差别“一窗受理”工作规范（暂行）》要求，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作模式，明确服务标准，为企业和群众提供公开、高效、便捷的政务服务。文印、传真、邮寄等配套服务，原则上对办事企业、群众免费；事项办理过程中需要收费的，要合理设定并公开收费标准。按照山东省政务服务网“总门户”建设部署，加快政务服务网与各部门业务系统整合对接，大力推行“一网通办”，健全网上预约、申报、审批服务等流程，提供网上咨询服务，确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。完善人员管

理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。各级各部门、单位要在法定时限内，进一步压减政务服务承诺时限。

（二）构建评价体系。

3.明确评价主体。政务服务对象（自然人、法人或其他组织）及社会各界。

4.明确评价对象。政务服务“好差评”适用于我市各级各类政务服务机构、平台及其工作人员。

5.明确评价模式。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各类政务服务机构、平台进行在线或现场评价。评价结果设“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，后两个等级为差评。在五级评价的基础上，针对具体服务事项细化评价问询表单，由办事企业和群众自愿填写。各区市、开发区和市直有关部门、单位分别负责本区域、本部门政务服务事项办理数据的汇总管理，市政务服务管理办公室负责汇总管理政务服务评价数据，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。

（三）畅通评价渠道。

6.现场服务“一次一评”。各级各类政务服务机构要在服务窗口醒目位置张贴静态评价二维码，方便办事企业、群众自主评价；采用投币式评价箱、书面评价表等，作为现场评价的有效补充，方便办事企业、群众评价，增强其主动评价的意愿。窗口工作人员应采取主动提示、主动回访等方式，邀请办事企业、群众

进行评价，并按照规定归集数据，实现现场服务“一次一评”。

7. 网上服务“一事一评”。做好政务服务办件数据归集和政务服务“好差评”数据汇集工作，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。没有在线上或线下即时评价的企业和群众，可在5个工作日内补充评价。

8. 社会各界“综合点评”。各区市、开发区和市直有关部门、单位及各级各类政务服务机构要通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱、“吐槽找茬”窗口等多种渠道和方式，主动接受社会各界的综合性评价。聘请社会监督员，对政务服务状况进行专业、科学、客观的评估评价，提出意见建议，推动政务服务工作接受民主监督、社会监督、舆论监督。

9. 政府部门“监督查评”。通过组织开展政务服务调查、随机抽取参评企业和群众进行回访调查、委托独立第三方开展政务服务评估等方式，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进行“监督查评”，并将结果作为改进服务的重要依据。做好政府部门“监督查评”与其他投诉、评价制度的统筹衔接，减轻基层负担。

10. 评价平台建设。各区市、开发区和市直有关部门、单位线上政务服务平台和线下政务服务场所应按照“好差评”工作要求，做好相关系统和服务环节配套工作，将各类评价渠道产生的评价数据统一归集到省“好差评”系统平台。建立评价数据安全

保障机制，严惩评价数据弄虚作假行为，确保评价数据真实、安全、可靠。

（四）完善差评整改机制。

11. 建立差评和投诉问题调查核实、督促整改机制。按照“谁办理、谁负责”的原则，由业务办理单位进行回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对一时难以解决的差评问题，建立台账，5个工作日内完成整改；涉及多个部门职责、情况复杂的，建立差评会商机制，协调相关部门参与会商并在15个工作日内回复服务对象，必要时形成相关书面意见或会议纪要；对缺乏法定依据的，做好解释说明。

12. 建立差评和投诉问题反馈机制。对差评和投诉问题的核实整改情况，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。做好评价审核、评价回访、差评整改、差评督办等记录，确保实名差评回访率、整改率均达到100%。强化对差评回访核实和整改情况的监督检查，对应解决而未解决、谎报瞒报解决情况的行为，严肃处理相关责任部门和责任人。

（五）用好评价结果。

13. 加强结果分析。运用大数据、云计算等技术，加强对评价信息的综合分析，及时归纳发现政务服务的堵点难点，推动各级各类政务服务机构有针对性地改进服务，实现政务服务精细化、个性化供给。对企业和群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决。

14. 强化结果运用。完善激励约束机制，将政务服务“好差评”情况作为转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境、提升政务服务水平的重要参考，纳入目标绩效考核、营商环境评价指标体系等。对企业和群众评价满意度高的单位和个人，按照国家、省、市有关规定进行表扬；对在政务服务中反复被差评、投诉，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众的，依法依规严肃追责。

15. 公开评价信息。坚持“以公开为常态，不公开为例外”，除依法不得公开的信息外，政务服务情况、评价结果及整改情况，均通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开。建立政务服务“好差评”情况通报制度，对各区市、开发区和市直有关部门、单位，以及各级各类政务服务机构“好差评”情况进行定期通报；发布“好评”和“差评”典型案例，自觉接受社会监督。

四、保障措施

16. 明确工作职责。市政务服务管理办公室负责全市政务服务“好差评”工作的组织实施，对政务服务“好差评”工作进行指导监督。各区市、开发区政务服务管理办公室负责指导、监督本区域政务服务机构、平台依法依规履行职责，细化任务分工，推动工作落实。各级各类政务服务机构、平台负责具体受理、办理政务服务事项，加强内部管理，明确本单位政务服务“好差评”工作的责任部门和人员职责，主动接受企业和群众监督评价。

17. 强化评价人和被评价人权益保护。保障评价人自愿自主评价的权利，不得强迫或者干扰评价人的评价行为。建立健全评价人信息保护制度，鼓励办事企业和群众实名评价，规范信息查询权限，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评，保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利；经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，并通报同级政务服务管理机构。对因改革创新、先行先试、政策不明等因素，导致政务服务工作出现失误和偏差、造成一定损失或影响，以及未达到预期效果的，给予容错免责或从轻、减轻处理。

18. 加强宣传引导。充分利用各类媒体介质，有针对性、多渠道开展宣传，主动引导企业和群众对政务服务进行“好差评”，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。做好政务服务“好差评”制度的宣传解读，提高对政务服务“好差评”制度的认识，营造良好改革氛围。各区市、开发区和市直有关部门、单位在扎实推动各项工作的同时，要结合本区域、本部门实际，细化实化相关规定，在制度建设、平台建设、评价结果运用等方面形成特色经验，并及时进行广泛宣传。