

济宁市行政审批服务局文件

济审服字〔2019〕2号

关于印发《济宁市政务服务 回访评价系统工作规则（试行）》的通知

进驻市为民服务中心各部门单位，各科室：

《济宁市政务服务回访评价系统工作规则（试行）》已经局长办公会议研究通过，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

济宁市行政审批服务局

2019年5月22日

济宁市政务服务回访评价系统 工作规则（试行）

第一章 总 则

第一条 按照《济宁提升政务服务效能打造一流营商环境六大专项行动计划》（济发[2019]8号）文件要求，为进一步完善政务服务回访评价机制，在市为民服务中心启用政务服务回访评价系统（以下简称回访评价系统）。该系统由自动回访、整改落实、督查核实、分析研判、考核预警、综合回访、系统管理七个功能模块组成，为政务服务回访评价提供应用支撑。

第二条 为确保回访评价系统高效运行，根据相关政策规定和技术标准，结合政务服务的实际情况，制定本规则。相关县市区（功能区）行政审批服务局及进驻的窗口单位要根据此规则，结合工作实际，制定科学合理的实施细则，全力做好群众回访评价工作。

第三条 回访评价系统工作设立自上而下，分级负责管理的组织机构，市行政审批服务局明确分管领导和专职人员，负责系统的管理维护、督查督办、统计考核等工作。

第四条 各县市区（功能区）行政审批服务局要明确分管领导和专职人员负责此项工作，各进驻的窗口单位的首席代表为第一责任人，窗口服务人员和承办人员是回访评价系统工作的直接责任人。各窗口单位要设立联络员，具体承接本窗口的不满意事

项的整改落实工作。

第二章 工作机制

第五条 市行政审批服务局负责推进政务服务回访评价系统建设和应用，建立健全政务服务回访评价工作机制。

第六条 开展三级回访式工作流程。充分利用回访评价系统，科学设计回访方式，最大限度地减少窗口单位工作量，最大限度地提升回访效果。采用三级回访：一级自动全面回访，实现回访评价与窗口受理业务逐一实时对接，采用微信、手机 APP、短信进行回访，动态、全面地收集群众的意见建议。二级窗口整改回访。系统将一级回访中群众不满意的业务自动生成待办事项，同时推送到窗口和本级督查部门，窗口单位可通过电话回访、上门走访等形式与不满意群众进行沟通，了解原因，消除误解，反馈整改情况，争取理解和满意，并在系统内提交整改落实情况报告。督查部门在此环节可全程跟踪督导核查。整改报告提交后，系统再次自动回访群众，如再次不满意将采取三级督查核实回访。督查部门对两次回访不满意的事项逐一进行电话或当面核实，判断是否为无效投诉，是否存在过错责任，并在系统内提交督查核实报告，确保群众不满意事项真正整改到位。除上述三级回访外，督查部门还将根据工作需要开展动态抽查回访，确保回访情况真实有效。

第七条 经市为民服务中心窗口受理的业务，在办结后的 48 小时内，由微信公众号、手机 APP、短信平台发送回访信息，完

成一级自动回访，回访结果自动导入回访评价系统。当事人在48小时内未回复，系统默认为满意。如当事人不满意，责任窗口单位应在当天（24小时内）进行电话回访，听取服务对象对窗口服务的意见和建议，3日内形成整改落实报告提交系统。

第八条 窗口责任单位开展二级回访。自动回访不满意数据由系统自动导入“整改落实”模块。窗口责任人员通过系统菜单对回访不满意事项进行查看核实，在落实情况中根据实际回访情况如实填写整改情况，然后提交。

第九条 督查部门开展三级回访。不满意事项经整改提交后，系统再次自动回访，如不满意将进行“督查核实”模块，由市民服务中心督查指导科通过电话或当面回访当事人进行核实，将核实情况录入系统，如出现无效投诉，将直接做办结处理；如核实不符实的，将再次退回，重新整改；如确存在违规违法问题，将直接启动问责机制。

第十条 系统自动对三级回访结果进行汇总统计分析，并通过分析研判、考核预警两个模块提供定制时间段内的业务信息、回访结果、数据指标等，从而反映出涉及政务服务带有普遍性、警示性的问题，继而查找原因，分析研究问题根源，提出督查建议，编发分析报告供领导参考。

第三章 职责分工

第十一条 回访评价系统运转工作由市民服务中心负责组织、协调、监督考核；各业务科室负责分工维护，建立数据实时

维护、规范办理落实、动态监督考核的长效工作机制。

第十二条 各县市区（功能区）行政审批服务局负责对回访评价系统推送至本局进驻窗口的事项跟踪督办和电话回访，并对本单位受理的事项进行处置、推送。各级进驻窗口单位负责本窗口或受理业务范围内回访评价事项的具体办理工作。

第十三条 窗口服务人员应提醒办事群众如实填写联系方式，并及时、准确录入对应办理事项，确保一事一评议，提高回访系统有效回访率。

第四章 监督考核

第十四条 回访评价工作由市行政审批服务局监督考核。定期进行通报，结果计入进驻窗口单位工作考核分值中，并纳入派驻部门（单位）年度政务服务工作考核之中。

第十五条 对各县市区（功能区）回访评价系统运行中的5个指标进行考核，根据得分数高低进行排序，满分100分，：①有效回访率占20分，得分为 $20 \times (\text{有效回访数量} \div \text{总业务量} \times 100\%)$ ；②初次满意率占20分， $20 \times (\text{一级回访满意数量} \div \text{有效回访数量} \times 100\%)$ ；③二级满意率占20分， $20 \times (\text{回访满意数量} \div \text{二级回访数量} \times 100\%)$ ；④初次督查满意率占20分， $20 \times (\text{初次督查核实满意数量} \div \text{督查核实数量} \times 100\%)$ ；⑤退回满意率占20分， $20 \times (\text{二次督查满意数量} \div \text{二次督查核实数量} \times 100\%)$ 。5个指标分别计分，总分为最终成绩分。

每季度月末25日前各县市区（功能区）报送本季度《政务

服务回访评价工作季度分析总结报告》，包括基本情况、数据分析、存在问题、下步建议，不报的扣 10 分，质量不高的扣 5 分。

回访评价工作落实情况抽查。每季度市行政审批服务局将对回访评价系统中整改落实和督查核实情况进行电话抽查，原则上每季度各县市局（功能区）抽查 20 起，发现情况不实或弄虚作假的，每起扣 5 分（此项扣分无最高分值限制）。

第十六条 对市为民服务中心的进驻窗口按有效回访率和群众满意率来进行考核，具体考核计算标准为：①有效回访率（有效回访数量÷总业务量），85%为标准；②群众满意率：初次回访满意率（初次回访满意数量÷有效回访数量×100%）+二级满意率（二级回访满意数量÷二次回访数量×100%）/2，95%为标准；低于标准值，每低 1 个百分点扣 1 分，总分为 20 分，扣完为止。

第五章 附 则

第十七条 本规则由市行政审批服务局负责解释。

第十八条 本规则自公布之日起施行。