|  |
| --- |
| **济宁市人民政府办公室** |

**济政办字〔2020〕35号**

**济宁市人民政府办公室**

**关于印发济宁市建立政务服务“好差评”制度**

**实施方案的通知**

**各县（市、区）人民政府，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济技术开发区、曲阜文化建设示范区管委会（推进办公室），市政府各部门、单位：**

**《济宁市建立政务服务“好差评”制度实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。**

**济宁市人民政府办公室**

**2020年7月17日**

**（此件公开发布）**

**济宁市建立政务服务“好差评”制度**

**实 施 方 案**

**为贯彻落实国务院办公厅《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）和省政府办公厅《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）要求，持续提升我市政务服务水平，现结合实际，制定本实施方案。**

**一、工作目标**

**2020年年底前，全面建立全市政务服务“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“好差评”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大厅实体服务窗口、各类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。**

**（四）评价渠道。**

**1. 现场服务“一次一评”。各级各类政务服务大厅要在服务窗口醒目位置张贴静态二维码，方便办事企业和群众自主评价。基层服务点等暂不具备条件的，应提供书面评价表格，并按照要求将数据归集，于5个工作日内上传省一体化在线政务服务“好差评”系统。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。**

**2. 网上服务“一事一评”。全市政务服务平台及部门办事服务系统要统一接入省一体化在线政务服务“好差评”系统，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。**

**3. 社会各界“综合点评”。各级各类政务服务大厅通过意见箱、12345热线电话、监督平台、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。**

**4. 政府部门“监督查评”。各级各部门、单位开展政务服务调查，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。**

**（五）评价结果的应用。**

**1. 强化差评整改。各级各部门、单位要建立差评核实、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，由业务办理单位在1个工作日内安排专人回访核实。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。各级各部门、单位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。各级各部门、单位要将政务服务“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，按照国家规定进行奖惩，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. 公开政务服务评价信息。各级各部门、单位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。**

**三、工作保障**

**（一）强化组织领导。市政务服务管理机构负责对全市政务服务“好差评”工作的组织实施和指导监督。各级各部门、单位要把建立“好差评”制度，开展“好差评”工作作为深入优化营商环境和推进政府职能转变的重要举措，加强统筹协调，细化责任分工，强化督促检查，扎实推进各项工作落实。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。**

**（二）做好制度衔接。各级各部门、单位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）完善系统支撑。在与省一体化在线政务服务“好差评”系统（含管理端、PC端、移动端）完成对接前，通过对既有“好差评”系统进行改造，满足基础评价、数据归集、调查回访等服务功能，不断提升“好差评”质效。**

**（四）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。在各级各类政务服务大厅及线上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。**

**抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，**

**市检察院，济宁军分区。**

**济宁市人民政府办公室 2020年7月17日印发**