

济南市人民政府办公厅

济政办字〔2020〕18号

济南市人民政府办公厅 关于进一步开展政务服务“好差评”工作全面 提高政务服务水平的实施意见

各区县人民政府，市政府各部门（单位）：

为全面贯彻落实习近平总书记关于统筹推进疫情防控和经济社会发展的重要指示精神，深化政府职能转变和“放管服”改革，持续优化我市营商环境，根据《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）精神，结合我市实际，现提出如下实施意见。

一、总体要求

(一) 指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，深入推进“放管服”改革，健全完善政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”运行机制，倒逼各级政务服务部门增强服务意识，转变工作作风，为企业和群众提供更加全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，进一步提升企业和群众办事便利度、满意度和获得感。

(二) 工作目标。各级政务服务机构（含大厅、中心站点、窗口等，下同）、各类政务服务平台（含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等，下同）全部开展“好差评”，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖。依托一体化在线政务服务平台，建设以企业和群众办事体验为导向，市、区县、镇（街道）、社区（村居）四级联动的政务服务“好差评”系统。整合政务服务评价资源，统一汇总全市政务服务评价数据，并与国家、省级政务服务平台“好差评”系统实现对接，构建数据归集共享、分析处理和业务协同办理机制，实现各类政务服务评价数据实时上报、集中管理、分类交办、快速处理，推动政务服务绩效真正由企业和群众来评判。

(三) 工作原则。全面“织网织台”，推动横向纵向联

动，打造“泉城好差评”服务品牌。实施横向联动，即对政务服务中心、便民服务中心、站点等所有面向群众提供服务的窗口单位进行评价；实施纵向联动，即在市、区县、街镇、社区（村居）四级层面全面开展“好差评”工作。灵活选取评价渠道，充分考虑行政机关、事业单位、公共服务企业等不同服务事项，认真倾听各窗口单位、企业和群众意见，采取网上评价、手机短信评价、微信评价、现场评价等多种评价方式，设定符合各窗口单位实际，具有地域特色、行业特色的评价渠道。科学制定评价标准，评价标准由评价范围和评价等级构成；评价范围包含政务服务事项的办件、办事指南、服务应用；评价等级分为非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意五个等级。强化评价结果应用，定期公开发布评价结果，并作为对各区县、各部门政务服务年度考核的重要参考和有关人员奖惩的重要依据。

二、重点工作

（一）完善实施“好差评”体系的基础规范。

1. 厘清事项清单。对各级政务服务事项实行清单化、标准化、动态化管理。根据法定职责和权责清单，依托山东省政务服务事项管理平台，及时编制调整政务服务事项，统一规范同一事项的名称、编码、依据、类型等基本要素。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，推进同一事项无差别受理、同标准办理。清单和办事指南要依法公开并及时更新完善。（责任单位：市政府办公厅、市行政审批服务局、市大数据局及市有关部门，各区县政府及代管镇、街道的功能区管理机构，以下将各区县政府及代管镇、街道的功能区管理机构统称为各区县政府；完成时间：2020年5月底前）

2. 规范政务服务标准。进一步完善各级政务服务大厅窗口现场服务规范，合理设置服务标识和办事窗口，提供文印、传真、邮寄等配套服务，优化提升“一站式”服务功能，原则上实现集中办理、异地可办。进一步完善网上服务规范，推进落实“一网通办”，健全网上预约、申报、审批服务等流程，提高网上咨询服务便捷度，确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。进一步压减政务服务办理时限，区分不同种类服务项目，推行当场办结、一次办结、限时办结，超过办理时间的，要公开说明理由。完善工作人员管理规范，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局及市有关部门、各区县政府；完成时间：2020年5月底前）

（二）明确评价渠道和操作标准。

1. 丰富评价渠道。各政务窗口单位按照“线上线下”相结合、一次一评、一事一评的原则，结合自身行业特色、地域特色，积极推出“好差评”评价渠道。评价渠道可包含

一体化在线政务服务平台、“泉城办”APP、微信公众号、手机短信、12345市民服务热线、窗口评价器或评议卡、大厅自助机、二维码等，既满足共性要求，又突出个性化需求。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局及市有关部门、各区县政府；完成时间：2020年5月底前）

2. 完善系统平台。依托一体化在线政务服务平台，按照《全国一体化在线政务服务平台“好差评”系统技术方案》明确的技术标准规范，对接省“好差评”系统功能接口，建成全市统一的政务服务“好差评”服务系统，加快政务信息系统资源整合共享，推进政务服务事项办理便捷化。设计全市统一、线上线下一体化的“好差评”评价系统功能界面，评价界面功能力求极简化、便捷化、规范化，推动差评整改工单转办、承办更加高效、规范、便捷。充分运用云计算、大数据、区块链、人工智能等现代化信息技术实施实时统计分析，有效防止误评、反复评。“一事一评、一次一评”事项必须设置差评项，同时提供“其他”选项文字输入功能，方便服务对象写明差评理由。对已办结事项中服务对象未作出现场评价的，系统主动发送短信提供“好差评”系统评价界面链接，提示服务对象作出评价。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局及市有关部门；完成时间：2020年5月底前）

3. 落实现场服务“一次一评”。各级政务服务机构要在

大厅自助服务终端、服务窗口醒目位置设置评价器和评价二维码。事项当场受理或办结后，服务终端自动弹出评价界面，显示评价选项和服务对象所办事项的名称、工作人员姓名及工号等信息，服务对象点击评价器即可当场进行评价。评价二维码原则上为随机生成的动态二维码，服务对象可扫码进行评价。暂不具备使用评价器或动态二维码条件的政务服务机构，可在每个服务窗口显著位置设置统一配置的静态二维码或书面评议卡。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局及市有关部门、各区县政府；完成时间：2020年6月底前）

4. 做好线上服务“一事一评”。在一体化在线政务服务平台、“泉城办”APP、微信公众号等线上端开通评价提醒功能，并提供统一的评价界面，方便企业和群众即时评价，服务对象根据提示引导进行评价。在实施五级评价的基础上，针对具体服务事项细化评价表单，可设置服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、操作界面是否友好、有何改进意见等项目，由办事企业和群众自愿填写。（责任单位：市大数据局、市行政审批服务局及市有关部门、各区县政府；完成时间：2020年6月底前）

5. 优化社会各界“综合点评”。通过意见箱、“泉城办”APP、微信公众号、手机短信、12345市民服务热线、相关监督平台、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。引导社会组织、中介组织、研究机构等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。（责任单位：市政府办公厅、市行政审批服务局、市大数据局及市有关部门、各区县政府；完成时间：2020年12月底前）

6. 强化政府部门“监督查评”。积极开展政务服务调查，尤其是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，要及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。积极运用政府购买服务方式，按照“双随机、一公开”要求，每季度随机抽取一家评价机构，并随机确定时间段，定期或不定期对各级各部门（单位）贯彻落实深化“放管服”改革优化营商环境相关政策情况开展跟踪问效，对企业群众办事反映集中的举报投诉、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。（责任单位：市行政审批服务局、市“一次办成”改革领导小组办公室、市政府办公厅；2020年12月底前）

（三）强化数据归集共享与分析处理。

1. 加强数据分析。强化对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业群众诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点，对企

业和群众反映集中的问题限期依法依规整改解决。（责任单位：市行政审批服务局、市大数据局）

2. 坚持“评价公开”。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应通过政府门户网站、政务服务平台和新闻媒体向社会公开。建立政务服务竞争机制，定期主动公开各区县、各部门“好差评”综合排名情况，并对造成不良影响的案例进行内部通报，必要时在媒体曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。（责任单位：市政府办公厅、市行政审批服务局）

3. 推动差评整改。开展“不满意”或者“非常不满意”等差评核查整改工作，建立健全配套管理制度。对差评问题，及时回应企业和群众关切，对存在的问题立行立改；因客观条件限制无法短时间内解决的，尽快研究提出解决办法；对恶意差评，责任单位可提起申诉，经调查复核后确认属实的，在月度通报及月度综合评分中将恶意差评剔除，并对恶意差评人进行劝诫；对已办结的差评问题，积极开展电话回访、复核和满意度测评，确保回复率和回访率均达到100%。（责任单位：市行政审批服务局、市政府办公厅）

三、措施保障

（一）加强组织领导。各级各部门（单位）要将建立政务服务“好差评”制度作为深化“放管服”改革的重要举措，层层压实责任，狠抓督促落实，确保各项工作扎实有序

推进、目标任务按期完成。市委编办负责做好市级权责清单的动态管理工作。市政府办公厅、市行政审批服务局负责做好全市政务服务事项与权责清单的动态管理衔接工作，指导和监督各级政务服务机构、平台依法依规履行职责。市大数据局负责开发建设政务服务“好差评”软件系统，做好与国家、省数据对接和技术保障工作。市行政审批服务局根据我市实施营商环境提升行动要求，建立“好差评”全流程工作机制，及时跟踪、分析政务服务评价情况，并对各级政务服务机构的政务服务“好差评”系统应用情况进行监督指导和考核评价，及时督促差评问题整改，受理差评复核申诉，推动各项工作落地落实。各级各部门（单位）要做好本单位业务系统与一体化在线政务服务平台的应用评价数据对接，加强内部管理，明确经办人员职责，办好政务服务事项，自觉接受企业和群众的监督评价，及时整改发现的问题。

（二）注重结果运用。要将政务服务“好差评”评价结果作为转变政府职能、提升政务服务水平的重要参考，适时将政务服务“好差评”评价工作纳入全市经济社会发展综合考核，并适时将政务服务“好差评”评价工作纳入党风政风行风正风肃纪民主评议考评，对评价数据不实、整改反馈不及时等部门（单位）予以通报曝光，对发现的违纪违法问题线索按程序进行调查处理。市有关部门要将“好差评”办理情况纳入所在部门（单位）个人年度考核。

(三) 建立长效机制。建立差评和投诉问题调查核实、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，由业务办理单位第一时间启动程序，安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改；对缺乏法定依据的，做好解释说明工作。对经核实为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳，通报同级政务服务管理机构，并将恶意差评有关情况记入个人或企业诚信信用体系。核实现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。要做好差评回访整改情况记录，实名差评回访整改率达到100%。强化对差评回访核实和整改情况的监督检查。

(四) 保障数据安全。建立“好差评”评价数据安全保障机制，确保企业群众信息保密、安全，统计分析结果自动生成、不可更改。要及时查处弄虚作假刷好评和恶意差评行为，确保“好差评”结果客观、真实、准确。市委网信办要牵头做好政务服务“好差评”网络安全保障工作，协调处理涉及政务服务“好差评”的网络突发事件，并做好舆论引导工作。

(五) 注重宣传引导。各级各部门（单位）要充分利用新闻发布会、报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，正确引导社会预期，鼓励和吸引群众积极参与评价。要做好政

策宣传解读，坚持约束和激励并重，提高机关单位和人员
对实施“好差评”制度的认知与共识，营造良好社会氛围。要
积极鼓励探索创新、先行先试，在完成试点任务的基础上，
努力在大数据应用、评价结果使用、制度建设等方面形成特
色经验。

济南市人民政府办公厅

2020年4月30日

（此件公开发布）

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市监委，济南警备区，市法院，市检察院。
各民主党派市委，市工商联。

济南市人民政府办公厅

2020年4月30日印发
