泰安市政务服务管理办公室文件

泰政务办发﹝2022﹞4号

关于印发《政务服务“好差评”提质增效推进

实施方案》的通知

各县市区（功能区）行政审批服务局（部），各进驻部门（单位）、局属各科室（单位）：

现将《政务服务“好差评”提质增效推进实施方案》印发给你们，请结合单位实际，认真抓好贯彻落实。

泰安市政务服务管理办公室

2022年3月31日

政务服务“好差评”提质增效推进

实施方案

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历次全会精神，深化“放管服”改革、持续优化营商环境，按照国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》的要求，加快推进“好差评”迭代升级，进一步完善企业群众评价体系，发现问题短板，提升服务质量，不断增强企业群众满意度和获得感，打造政务服务“好差评”标准化实践基地，为推动全市政务服务高质量发展提供有力支撑，现制定方案如下：

一、组织领导

为做好全市政务服务系统“好差评”工作，成立由局长任组长，分管领导任副组长，各县市区局(部）长、局办公室、人事科、监督考核科、公共服务科、代办服务科、技术保障科为成员的政务服务“好差评”工作专班（以下简称市“好差评”专班），专班办公室设在监督考核科，负责统筹调度、督导检查和考核奖惩等工作。

1. 推进措施
2. 迭代升级“好差评”平台2.0。依托全市一体化政务服务平台升级泰安市“好差评”系统，将各级依申请政务服务事项全部纳入系统。将“好差评”系统与智能化监督考核系统对接，实现“好差评”结果自动分析、考核自动统计。推行回避式独立评价，为办事群众提供回避式独立评价，引入互动式智能评价，开发“好差评”语音邀请功能，增加评价趣味性和互动性。（牵头科室：公共服务科，责任科室：监督考核科、技术保障科，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

（二）加强评价数据归集。通过省、市数据共享交换平台、业务数据中台、“RPA”智能机器人等方式，推进“好差评”系统与国家级、省级业务系统数据对接，推动更多部门政务服务事项、人员纳入好差评范围，做到“应评尽评”、数据“应聚尽聚”，提高政务服务“即时评”数据汇聚的真实性和汇聚量，通过评价数据分析，分析企业和群众诉求和期盼，及时发现政务服务难点堵点问题，精准施策，改进服务。（牵头科室：技术保障科，责任科室：公共服务科、监督考核科、各进驻窗口、各业务科室，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

（三）提高办理事项主动评价率。坚持评价人自愿自主评价原则，不得强迫或者干扰评价人的评价行为，多渠道开展宣传引导，通过大厅导服人员及窗口工作人员，向企业及办事群众发放宣传资料，讲解操作流程，并设置“好差评”操作指南，推动评价进机关、进企业、进社区，引导企业群众参与评价，提升企业群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。（牵头科室：监督考核科，责任科室：人事科、各进驻窗口、各业务科室，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

（四）加强办理事项差评整改。对于群众给出的差评，各县（市）区、功能区要依托政务服务“好差评”系统建立对差评的核实、整改、反馈机制，确保差评100%整改反馈。收到差评后，按照“谁办理、谁负责”原则，及时安排专人核实情况。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改；对情况复杂的，明确完成时限确保整改到位，对差评整改不到位的，将定期通报，对造成不良影响的，将严肃追责问责。（牵头科室：监督考核科，责任科室：技术保障科、各进驻窗口、各业务科室，各县市区功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

（五）推进评价范围延伸。各县（市）区、功能区要加快政务服务“好差评”向基层延伸，将政务服务“好差评”向有条件的乡镇（街道）、社区（村）试点延伸，采取灵活多样的方式，探索简易实用的基层便民服务评价模式，鼓励基层群众积极参与现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”，及时晾晒“好差评”结果，实现政务服务“好差评”服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。（牵头科室：监督考核科，责任科室：公共服务科、技术保障科，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

（六）建立“办不成事”窗口。设置“办不成事”反映窗口，及时对反映问题及评价结果进行数据分析，及时发现企业和群众办事过程的痛点、难点、堵点。建立“办不成事”反馈督办模式，实现实时通知、督促整改、超期预警、晾晒通报的工作机制，定期研判问题解决方案，提供兜底服务，全力解决企业和群众办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。（牵头科室：代办服务科，责任科室：监督考核科、各进驻窗口、各业务科室，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年6月底前）

（七）持续换位体验活动。在全市政务服务系统持续开展“走流程、坐窗口、优服务”换位体验活动，及时发现、解决企业群众办事的堵点、痛点和难点，为切实转变工作作风、优化政务服务流程。各县市区、功能区政务服务中心每季度至少组织一次本单位换位体验活动，各进驻部门分管领导每季度至少一次到政务大厅现场体验。业务科长、首席服务官每季度至少一次窗口坐班办理业务，接待办事来访群众。（牵头科室：监督考核科，责任科室：各进驻窗口、各业务科室，各县市区、功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年6月底前）

（八）招募政务服务“体验官”。政务服务“体验官”是政务服务的监督员、办事群众的代言人，聘请政务服务“体验官”集中体验，是主动接受“第三方监督”的纠错机制，是过程式监督，更是社会监督的升级版。市政务服务中心招募20名政务服务“体验官”，各县市区、功能区政务服务中心招募10名政务服务“体验官”，以此来发现和解决政务服务过程中存在的问题与短板，更好搭建起政务服务与企业群众共商互谅的桥梁。（牵头科室：监督考核科，责任科室：人事科，各县市区功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年6月底前）

（九）拓展第三方评估机制。加强与驻地大学、电视台、报社、融媒体中心合作，搭建政务服务研学实践基地，遴选优秀在校大学生、优秀记者作为调查员，按照季度确定第三方评估对象和内容，对办事效率、服务态度、工作纪律、廉洁自律情况“四个满意度”在全市政务服务系统进行好差评明察暗访、电话回访，对于群众反映强烈的突出问题，形成问题清单，及时反馈至各级单位部门，进行全程跟踪，帮助企业和群众解决实际困难,形成执行-评估-改进-再评估-再改进的良性循环,充分发挥第三方评估自我纠错的倒逼作用。（牵头科室：监督考核科，责任科室：人事科，各县市区功能区政务服务管理机构，完成时限：2022年11月底前）

三、考核内容

（一）建立政务服务“好差评”横向评价体系

1.评价对象：进驻实体政务大厅的单位（部门）、进驻网上政务大厅的单位（部门）等。

2.评价内容：《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》和《泰安市建立政务服务好差评工作制度》泰政办发〔2020〕5号等文件执行，结合市直部门高质量发展综合绩效考核“政务服务即时评”内容。

3.考评方法：“好差评”专班以季度为时限组织考评，综合“好差评”数据归集量、总体好评率、主动评价率、差评整改率、好差评创新举措等，按照统一的计分办法和计算公式组织排名，依据四个季度成绩评选年度“好差评”优胜单位。

（二）建立政务服务“好差评”纵向评价体系

1.评价对象：县（市区）、功能区政务服务中心，具备条件的乡（镇）街道便民服务中心、村（社区）便民服务站的服务窗口、服务事项、工作人员等。

2.评价内容：按照《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》和《泰安市建立政务服务好差评工作制度》泰政办发〔2020〕5号等文件执行。结合县市区、功能区高质量发展综合绩效考核“政务服务和数字政府”内容。

3.考评方法：“好差评”专班以季度为时限组织考评，综合“好差评”数据归集量、总体好评率、主动评价率、差评整改率、试点完成情况、好差评创新举措等，按照统一的计分办法和计算公式组织排名，依据四个季度成绩评选年度“好差评”优胜单位。

四、工作要求

（一）加强组织领导。推进政务服务“好差评”提质增效是今年市局开展“大学习、大改进、大提升”2.0活动一项重点任务，更是推动“放管服”改革，优化营商环境，提高群众满意度的一项重要抓手。全市各级政务服务部门要高度重视，认真对照方案要求，结合本单位实际，创新经验做法，强力推动政务服务“好差评”2.0版提质增效。

（二）强化宣传引导。各级要充分利用电视、广播、报纸、网络、抖音、快手等形式广泛宣传，增加企业群众对“好差评”的知晓度、认可度。同时结合市委、市政府部署的“我为企业办实事”活动，发动志愿者到群众中去，耐心引导群众下载使用“泰好办”小程序，讲解评价操作和功能，将“好差评”落实在“指尖上”，真正让群众想评愿评自主评，让“好差评”评价品牌深入人心，营造人人参与评价的浓厚氛围。

（三）强化督导考核。各级要将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价，激发进驻部门和工作人员工作积极性、增进政务服务的内生动力。借助督导调研、办事体验、明察暗访等方式对各项重点任务落实情况进行常态化统计，将开展情况纳入季度考核、年度考核，及时解决短板问题，突出考核结果运用，利用正向激励反向倒逼措施，树立争先进位的良好导向。

（四）做好总结提炼。以“大学习、大改进、大提升”2.0活动为契机，各级政务服务部门要认真学习借鉴先进地区经验做法，紧密联系本单位实际，健全完善工作机制，研究解决影响“好差评”工作的重点难点问题，创新开展“好差评”工作，形成的好经验好做法及时上报“好差评”专班研究推广应用，创优“泰好办”政务服务品牌。

附件：政务服务“好差评”提质增效活动领导小组成员名单

附件

政务服务“好差评”提质增效活动

领导小组成员名单

组 长：乔国荣 党组副书记、局长

副组长：刘树国 党组成员、市公共资源交易中心主任

赵 波 党组成员、四级调研员

张 田 市政务服务中心主任

成 员：丁大伟 泰山区行政审批服务局党组副书记、局长

杨业兵 岱岳区行政审批服务局党组副书记、局长

靳余通 新泰市行政审批服务局党组副书记、局长

尹 丽 肥城市行政审批服务局党组书记、局长

杨文健 宁阳县行政审批服务局党委副书记、局长

马 峰 东平县行政审批服务局党组副书记、局长

宗 利 高新区行政审批服务部部长

王其勇 泰山景区行政审批服务部部长

毕研波 旅游经济开发区行政审批服务部部长

亓兰肖 徂汶景区行政审批服务部部长

张 帅 办公室负责人

徐 宁 人事科负责人

杨 磊 监督考核科科长

宋逸飞 公共服务科科长

李 慧 代办服务科负责人

张 超 技术保障科科长

领导小组下设办公室，办公室设在局监督考核科，负责活动的组织实施和工作任务的协调调度、督导落实。

泰安市政务服务管理办公室 2022年3月31日印发