曲阜市放管服改革工作指挥部文件

**曲放改指〔2020〕2号**

**关于推动落实政务服务“好差评”工作的**

**十五条措施**

**为进一步深化“一窗受理·一次办好”改革，推动全市政务服务部门单位增强服务意识，转变工作作风，提高服务质效，全面提升企业和群众办事便利度和获得感，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）精神和省市要求，现就推动落实政务服务“好差评”工作提出以下措施。**

**一、用好系统平台。加快推进各有关部门单位办事服务系统与省一体化在线政务服务“好差评”系统的对接互联，通过调用省一体化在线政务服务“好差评”系统功能接口提供评价服务，实现“好差评”内容同标准提供、评价结果同源发布、差评整改在线反馈、评价数据自动生成和全量上报。健全数据安全保障机制，确保各项数据信息真实、安全。（牵头单位:市政府办公室、市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**二、厘清事项清单。根据法定职责和权责清单，梳理编制市级权限内完整的政务服务事项清单，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，全面向社会公众公开，及时进行动态调整、更新完善，并全部接入政务服务“好差评”系统。（牵头单位:市委编办、市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**三、实现全面覆盖。一是服务事项全覆盖，全市所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围。二是评价对象全覆盖，提供政务服务的部门单位（窗口）以及镇街为民服务中心、村级便民服务站及其工作人员全部作为“好差评”评价对象。三是服务渠道全覆盖，包括实体窗口、网上服务事项、热线电话、自助终端等各类政务服务渠道等全部纳入“好差评”评价系统。（牵头单位:市政府办公室、市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**四、规范服务要求。一是完善大厅现场管理规范，对大厅进驻事项、窗口设置、服务标识、卫生保洁、运行秩序等进行明确细化和动态调整，不断提升“一站式”服务功能和规范化服务水平。二是完善网上服务规范，加快政务信息系统资源整合共享，落实“一网通办”要求，健全线上预约、申报、审批服务等流程，提供在线咨询服务，持续推动政务服务向“网上”、“掌上”延伸，确保企业和群众网上办事流程清晰、操作便捷、沟通顺畅。三是完善业务办理规范，严格落实首问负责、一次告知、限时办结、告知承诺、容缺受理、联合审批等工作制度，健全“五个窗口”服务体系，进一步精简审批流程、改进办事方式、提高服务质量。四是完善人员管理规范，严格窗口工作人员绩效考核制度，提升服务形象、服务态度、服务行为，做到业务熟练、服务周到、文明礼貌、仪容整洁。（牵头单位:市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）。**

**五、设置评价指标。参照上级“好差评”评价标准，结合我市“一窗受理”改革目标，围绕办事流程、服务规范、办事效率、服务态度、工作作风等设置评价指标，分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级，对应的分值分别为10分、8分、6分、3分、0分。没有在当日作出评价的企业群众，可于5个工作日内补充评价，逾期未评价的默认为“非常满意”等级。（牵头单位:市政府办公室、市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**六、畅通评价渠道。一是通过评价器进行评价，企业群众通过服务窗口安装的评价器进行评价。二是通过自助服务机进行评价，升级改造自助服务机功能，通过扫描身份证自动调用业务信息进行评价。三是通过二维码进行评价，在取号单上自动生成动态评价二维码，企业群众在办完业务后即可通过“曲阜网上办事”APP扫描后进行评价。四是通过政务服务网进行评价，利用“好差评”评价页面，对接入省一体化在线政务服务“好差评”系统的办理事项实现在线评价。五是通过短信进行评价，以短信形式邀请办事企业群众作出评价。服务站点、窗口暂不具备以上评价条件的，应提供书面评价表格，并按照要求进行数据归集。评价结果具体到每个办理事项，并实时汇总到政务服务“好差评”系统。（牵头单位:市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**七、主动征询意见。通过意见箱、意见簿、热线电话、电子邮箱等多种渠道和方式，主动征询社会各界对政务服务工作的意见建议，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况，作为改进政务服务的重要依据。（牵头单位:市政府办公室、市经济社会发展测评中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**八、做好归集分析。依托政务服务“好差评”系统平台植入的大数据、人工智能等技术，实时统计和动态呈现收集到的群众评价总体情况，分类、分单位呈现评价数量和结果，自动生成各事项、各部门单位等“好差评”排名，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，找准服务企业群众的切入点和着力点。（牵头单位:市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**九、解决“差评”问题。健全完善政务服务“好差评”事项转办、整改、反馈、监督、回访等工作机制。对“好差评”反映的问题，各承办部门单位应立即与评价人进行联系，了解详细原因，能当场解决的要当场解决；不能当场解决的，一般问题要在3个工作日内解决，复杂问题要在5个工作日内完成整改反馈；对涉及多个部门单位的复杂问题由市政府办公室牵头督促整改。对恶意差评，责任部门单位可提起申诉，经调查复核后确认是恶意差评的，对恶意差评人进行劝诫，并在统计中将恶意差评剔除。办理期过后，通过4412345热线对评价人进行回访（实名差评100%进行回访），核验整改成果，形成评价、归集、分析、核实、整改、再评价的闭环链条。（牵头单位:市政府办公室、市经济社会发展测评中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**十、强化分析整改。各部门单位要认真分析政务服务“好差评”评价情况，作为优化办事流程、改进工作方式、动态调整服务指南的重要参考依据。对企业和群众反映强烈、“差评”集中的问题，要及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。对不按要求整改，弄虚作假，故意刁难，甚至打击报复企业和群众，影响经济发展环境的部门单位和个人依法依规严肃追责，并定期通报突出问题和典型案例。（牵头单位:市纪委监委、市经济社会发展测评中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**十一、公开评价结果。根据政务服务“好差评”系统自动记录和统计结果，结合其它途径所征集的有关问题，每月对各部门单位进行综合评分，政务服务“好差评”结果和综合排名情况在政府网站、报纸、电视、微信公众号等进行公开。（牵头单位:市委宣传部、市政府办公室、市政务服务管理办公室；责任单位:市大数据局、市融媒体中心）**

**十二、实施正向激励。对企业和群众评价满意度高的部门单位和人员，按照有关规定进行表彰和奖励，并探索将此项内容作为对部门单位和人员考核、评先树优或选拔任用方面的重要参考依据，进而有效激发部门单位和工作人员创新工作、改进服务的内生动力。（牵头单位:市委组织部、市政府办公室、市人力资源和社会保障局；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**十三、严格信息保护。建立健全评价人信息保护制度，规范信息查询权限和程序，鼓励办事企业和群众实名评价，对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。（牵头单位:市纪委监委、市政府办公室、市大数据中心、市政务服务管理办公室；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**十四、加强组织保障。市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组牵头负责我市政务服务“好差评”工作，抓好统筹组织、协调推进、跟踪调度等日常工作，对工作推进不力、推诿扯皮的部门单位和个人，依据有关规定严肃追责。各有关部门单位主要负责同志要亲自抓、亲自部署，及时研究解决工作中遇到的困难和问题，并给予必要的人力和经费保障，确保按照职责分工抓好工作落实。（牵头单位:市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**十五、注重宣传引导。各有关部门单位要充分利用网络、报纸、广播、电视、新媒体等载体，有针对性、多渠道地开展宣传，提升企业和群众对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，引导企业和群众积极参与评价，推动形成愿评、敢评的社会共识。同时，要协调处理好涉及政务服务“好差评”网络突发事件和舆论引导工作。（牵头单位:市委宣传部、市舆情信息研判中心；责任单位:各有关部门单位，各镇街）**

**2020年5月5日**