

# 青岛西海岸新区行政审批服务局

青西新审服发〔2020〕13号

---

## 关于印发《青岛西海岸新区行政审批服务局政务服务“好差评”管理办法》的通知

各科室：

《青岛西海岸新区行政审批服务局政务服务“好差评”管理办法》已经局领导同意，现予以印发，请遵照执行。

附件：青岛西海岸新区行政审批服务局政务服务“好差评”  
管理办法

青岛西海岸新区行政审批服务局

2020年11月2日

附件

# 青岛西海岸新区行政审批服务局 政务服务“好差评”管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为贯彻落实国务院、省、市关于建立政务服务“好差评”制度的要求，进一步提升我局政务服务水平，根据《山东省人民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）、《青岛市人民政府办公厅关于印发青岛市建立政务服务“好差评”制度实施方案的通知》（青政办字〔2020〕81号），结合我局实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称政务服务“好差评”（以下称“好差评”）指政务服务对象对我局办理政务服务事项的工作人员做出的评价。

本办法所称政务服务对象（以下称评价人）指办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织。

**第三条** “好差评”的适用范围包括政务服务事项清单和“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务事项目录中，在区政务服务大厅办理的政务服务事项。

**第四条** “好差评”工作遵循自愿真实、公开透明、统一标准的原则，工作人员不得强迫或干扰评价人的评价行为，同一类政务服务事项在不同渠道、不同区域办理时，遵照统一服务标准和评价标准。

## 第二章 评价体系

**第五条** 评价模式。统一使用省一体化在线政务服务“好差评”系统，评价结果共分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个评价等级，其中后两个等级为差评。

**第六条** 评价渠道。

（一）现场服务“一次一评”。在政务服务大厅窗口设置二维码或者评价器，评价人通过“爱山东”APP和“山东一网通办”小程序或者评价器自主评价。

（二）网上服务“一事一评”。按青岛市统一部署，使用省一体化在线政务服务“好差评”系统评价页面，完整采集、实时报送办件数据和评价数据。

（三）社会各界“综合点评”。通过意见箱、“12345”热线电话、找茬窗口、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。

（四）政府部门“监督查评”。通过组织专项督查、问卷调查、政务服务社会监督员明查暗访以及区人大代表、政协委员座

谈等方式，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，及时了解政策知晓度、办事便利度、服务满意度等情况。

### 第三章 职责分工

**第七条** 局机关大督查负责推进我局“好差评”工作，做好各项工作任务落实情况的督导检查。

**第八条** 各业务科室负责业务数据归集，加强与上级业务主管部门的对接，安排专人做好数据归集工作，大数据服务科做好工作配合，提供技术支持。对于没有网上业务办理系统的，或者业务办理系统尚未与区办件数据归集平台实现对接的，需通过市行政权力和公共服务事项动态管理系统进行办件数据录入。

**第九条** 大数据服务科负责将评价器接入省一体化在线政务服务“好差评”系统，实现办件数据向全市办件数据库归集，要确保事项和办件关联准确，办件要素无缺漏。

**第十条** 各窗口科室负责在政务服务大厅所属区域醒目位置张贴静态二维码，大厅服务科负责在政务服务大厅公共区域醒目位置张贴静态二维码，方便评价主体通过“爱山东”APP 和“山东一网通办”小程序自主评价。

**第十一条** 各窗口科室负责在业务受理完毕后，引导评价人及时通过二维码或评价器进行评价，有效提升用户参评率。

**第十二条** 各业务科室负责评价数据管理，业务审批人员登录“好差评”数据展示及操作管理端对评价数据进行处理，做好评价审核、评价回访、差评整改、差评督办等工作。

## 第四章 评价结果的运用

**第十三条** 强化差评整改反馈。各业务科室收到差评和投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，第一时间安排专人回访核实。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，报局机关大督查备案。核实整改情况要通过适当方式，及时向评价人反馈，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%。“好差评”反映的问题，各业务科室应于5个工作日内整改回应。对经核实未按规定时限整改到位的，业务科室应对相关责任人进行约谈整改，并视情况根据有关规定进行处理。

**第十四条** 建立“差评”复核机制。工作人员认为“不满意”或“非常不满意”评价不属实的，可以申请复核。我局工作人员申请复核，由所在业务科室提出初步复核意见，报局机关大督查审核备案，经核实为不属实的，不予采纳，并在评价结果中标注为“不属实”；其他部门驻区政务服务大厅人员申请复核，由政务效能科按照《青岛西海岸新区建立政务服务“好差评”制度实

施方案》执行。

**第十五条** 建立整改问责机制。对服务评价连续排名靠后的工作人员限期整改，整改不力或造成不良影响的，要按照有关纪律规定追责问责。对差评问题整改不力、弄虚作假，按照有关规定追责；对评价人反映的工作人员涉嫌违纪违法具体信息，转有关部门依法依规处理。

**第十六条** 建立评价数据和个人信息安全保障机制。建立“好差评”评价数据和评价人评价安全保障机制，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。严格规范信息查询权限，鼓励办事企业群众实名评价，未经评价人允许，不得擅自泄露评价人相关信息。对泄露评价人信息的，依法依规严肃查处。

**第十七条** 强化综合分析整改。各业务科室要跟踪、分析政务服务评价情况，将“好差评”反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。每季度要开展一次群众满意度电话回访，在本季度所有办件当中随机抽取一定比例进行回访，询问办事群众是否满意，并征求意见建议，了解企业群众办事需求。对企业群众反映强烈、“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。

**第十八条** 建立政务服务奖惩机制。将政务服务“好差评”结果纳入工作考核，根据企业和群众评价满意度，对相关科室、人员按照规定进行奖惩，并作为季度、年度评优的重要依据；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。

**第十九条** 实施评价结果公开。坚持“公开为原则，不公开为例外”，数据统一汇聚，评价统一标准。定期公开“好差评”实施结果，通报各科室“好差评”情况，广泛接受社会评价和监督。对造成不良影响的案例进行内部通报，必要时进行曝光，推动形成愿评、敢评、评了管用的社会共识。

## 第五章 工作保障

**第二十条** 加强组织领导。开展“好差评”工作是深入推进政府职能转变和“放管服”改革的重要举措，各科室要高度重视，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到位。

**第二十一条** 做好制度衔接。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，避免重复评价、多头处理。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。

**第二十二条** 加大宣传引导。充分利用各类媒体，有针对性、多渠道地开展宣传，提升全社会对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度。依托山东省政务服务网和“青岛政务通”移动端专栏，做好线上引导，各窗口科室要主动引导评价人对政务服务进

行“好差评”，有效提高参评率。

## 第六章 附则

**第二十三条** 本办法由局机关大督查负责解释。

**第二十四条** 本办法自发布之日起实施。