

嘉政办发〔2021〕21号

**嘉祥县人民政府办公室  
关于在镇（街道）推行“好差评”制度  
提升基层政务服务质效的实施意见（试行）**

各镇（街道）人民政府（办事处），嘉祥经济开发区管委会，  
县政府有关部门：

《关于在镇（街道）推行“好差评”制度提升基层政务服务质效的实施意见（试行）》已经县政府同意，现印发给你们，  
请认真抓好贯彻落实。

嘉祥县人民政府办公室

2021年8月9日

（此件公开发布）

# **关于在镇（街道）推行“好差评”制度 提升基层政务服务质效的实施意见（试行）**

为贯彻落实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）、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》（济政办字〔2020〕35号）要求，参照济宁市政务服务管理办公室《关于加强乡镇（街道）政务服务“好差评”体系建设的通知》（济政务办发〔2021〕5号），进一步提升各镇（街道）政务服务工作水平，结合我县工作实际，制定本意见。

## **一、工作目标**

2021年9月底前，在全县各镇（街道）为民服务大厅全面开展“好差评”工作，建立健全“好差评”管理体系，实现评价政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，做到每个依申请政务服务事项均可评价，每个平台和工作人员都接受评价，广泛接受办事群众监督，及时改进工作作风，提升镇（街道）政务服务质效。

## **二、评价体系**

### **（一）服务对象**

在我县各镇（街道）办理政务服务事项的自然人、法人或其他组织。

### **（二）评价对象**

全县各镇（街道）为民服务大厅的服务事项及面向群众服

务的全体工作人员。

### （三）评价内容

镇（街道）服务大厅的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度、政务服务平台的便捷性以及工作人员的服务态度、业务能力、服务水平等。

### （四）评价模式

各镇（街道）部署实施“好差评智能服务一体化系统”（以下简称“好差评系统”），实现与市政务服务“好差评”系统、省一体化在线政务服务“好差评”系统互联互通。设置一级评价结果与二级评价结果，其中一级评价包括“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个评价等级，其中后两个等级为差评；二级评价针对不同政务服务性质细化评价，设置 10 个办理事项选项，提升评价选项的精准度。

### （五）评价方式

1. 线下服务“一次一评”。各镇（街道）服务大厅窗口摆放“好差评系统”二维码，群众通过微信扫码，对整个业务办理过程进行精准“好差评”。

2. 线上服务“一事一评”。企业群众通过山东政务服务网对线上办事全过程做出相应评价，实现评价主体对所有网上政务服务事项的“一事一评”。

3. 现场服务“随时可评”。在镇（街道）服务大厅设置“找茬窗口”，宣传并提高“好差评系统”应用，建立评价意见箱、6851890 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，为解决办事大厅存在的其他

问题提供评价渠道。

### 三、具体任务分工

（一）加快办件数据归集。按照国家、省、市“好差评”工作规范，继续完善我县“好差评”办件数据归集工作，贯穿线上线下各类评价渠道，实现全县各依申请政务服务事项100%关联准确，确保评价数据完整采集、及时传送。各镇（街道）安排专人负责与县级业务主管部门的对接，做好数据归集工作。（责任单位：县行政审批服务局牵头，县直有关部门、各镇（街道）负责，完成时限：全年）

（二）部署现场评价系统。在各镇（街道）为民服务大厅窗口部署“好差评系统”，醒目位置摆放评价二维码。各镇（街道）加大对为民服中心的财政投入，部署落实“好差评”系统所需要的软硬件设备，确保镇（街道）“好差评”制度在8月份落实到位。县行政审批服务局负责组织“好差评系统”的培训工作，指导工作人员正确使用评价系统，为“好差评”工作的顺利开展提供保障。（责任单位：县行政审批服务局牵头，各镇政府、街道办事处按职责分工负责，完成时限：8月底）

（三）建立评价规范。县行政审批服务局及进驻各镇（街道）为民服务中心窗口的县直对口业务部门作为业务指导单位，要根据规范要求及时调查，采取措施，督促限期整改，推动问题解决。各镇（街道）按照“谁办理、谁负责”首办责任原则，具体负责“好差评系统”日常管理，对“差评”第一时间调查核准，经核实属实的、诉求合理的意见建议，分类整改；经核实不属实的或恶意评价的，评价结果不予采纳。核实整改情况

要通过适当方式，及时向评价主体反馈，做好“差评”回访情况记录，实名“差评”回访率要达到100%，确保“差评”整改件件有反馈。（责任单位：县行政审批服务局牵头，有关县直单位，各镇（街道）按职责分工负责，完成时限：9月底）

1. 立整立改类。服务对象因政务服务机构服务环境不舒适、服务设施保障不到位或对工作人员服务态度不满意而产生的“差评”，由业务办理单位在1小时内电话回访，给出初步口头答复，回访结束后立即整改。

2. 限时整改类。服务对象对因程序办理不正确、环节设置不合理、服务效率不满意的“差评”，业务办理单位当场给予服务对象初步答复或在1个工作日内安排回访，于3个工作日内答复整改结果。

3. 协调整改类。服务对象因办理疑难复杂类问题或多部门业务交叉、环节不顺畅而产生的“差评”。若在期限内无法完成整改的，应在到期日之前与服务对象主动沟通，说明理由和整改期限。

（四）强化评价结果运用。各镇（街道）为民服务大厅把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，坚持“以公开为常态、不公开为例外”的原则，在大厅屏幕、网站、微信公众号等平台定期公开“好差评”实施结果。县政务服务主管部门要定期通报“好差评”情况，重点是工作开展的“好评率”和“差评”处置等内容，广泛接受社会评价和监督。（责任单位：县行政审批服务局牵头，各镇政府、街道办事处按职责分工负责，完成时限：全年）

## 四、工作保障

（一）强化组织领导。各镇（街道）明确分管领导和具体责任人，负责本镇（街道）及辖区村、社区便民服务点的管理规范工作。县行政审批服务局负责全县政务服务“好差评”工作的组织实施和业务监督。

（二）加强技术保障。县行政审批服务局对全县“好差评系统”提供技术支持，不断优化系统服务流程，建立健全评价人个人数据保障制度，做好评价人信息保密工作。

（三）健全考核机制。健全“好差评”结果与绩效考核机制，将评价主体评价满意度作为评优、考核工作的重要依据，对因工作部署不力、拒不整改，造成不良影响的，在全县综合考核中扣除相应分值。

（四）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，积极引导群众扫码评价，提升群众参评率，提升对“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，并及时了解办事人政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。

附件：推行“好差评”制度工作专班成员名单

## 附件

### 推行“好差评”制度工作专班成员名单

**组 长：**高 石 县行政审批服务局局长

**副组长：**刘光盛 县行政审批服务局副局长

张以恒 县政务服务中心主任

**组 员：**陈华清 县人力资源和社会保障局副局长

何敬文 县医疗保障局二级主任科员

闫彦军 县民政局副局长

任宇斌 县退役军人服务中心主任

曹务立 县残联四级主任科员

张百学 县农业农村局行政许可股股长

樊 荣 县行政审批服务局网络信息科科长

陈 鸣 县行政审批服务局督查指导科科长

曹海平 嘉祥街道农业综合服务中心主任

薛少华 金屯镇党委委员、宣传委员、武装部长

侯高社 满硐镇农业综合服务中心主任

鲁保清 纸坊镇为民服务中心主任

刘文军 仲山镇党政办公室主任

曹建丽 卧龙山街道为民服务中心主任

孙宝绪 孟姑集镇副镇长

季玉珍 老僧堂镇人大副主席

和春雷 黄垓镇为民服务中心主任

李泉濤 梁宝寺镇为民服务中心主任  
孟亚婧 大张楼镇经济发展办公室副主任  
高秀福 马村镇为民服务中心主任  
葛 敏 万张街道为民服务中心主任

---

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，  
县法院，县检察院，县人武部。

---

嘉祥县人民政府办公室

2021 年 8 月 9 日印发

---