

威海临港经济技术开发区政务服务管理办公室

威临港政管办发〔2021〕6号

关于明确政务服务“差评”整改管理制度的通知

各镇，区直有关部门、驻区有关单位：

根据省政府办公厅《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）及市政府办公室《关于印发威海市政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（威政办字〔2020〕59号）规定，按照《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》（GB/T 39734-2020）、《政务服务评价工作指南》（GB/T 39735-2020）要求，结合我区政务服务“好差评”工作实际，对政务服务差评”整改管理，明确如下：

一、差评来源

目前，我区政务服务“好差评”的评价方式主要有现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政务服务电话“抽查”和政府部门“监督查评”五种，评价渠道

主要有短信评价、二维码评价、评价器评价、留言评价四种，评价对象为各级政务服务机构、各类政务服务平台、服务事项及相关工作人员，评价结果设置“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等。

二、差评的分类

五种评价方式四种评价渠道所产生的政务服务好差评评价结果中，“不满意”“非常不满意”两个等级为差评。具体可分为：

（一）立整立改（简易）类

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件。

（二）限时整改（一般）类

因业务程序办理不正确、环节设置不合理、服务效率不满意而产生的差评件。

（三）综合协调（复杂）类

因办理疑难复杂类问题，如涉及历史遗留问题、政策法规无法适用或因机构职能权限受限等产生的问题，或多部门业务交叉、环节不顺畅而产生的差评件。

三、差评的处置

（一）甄别核实

业务办理单位收到差评后，要启动即时响应机制，进行回访核实，反馈整改情况，确保实名差评回访率、有效差评整改率均为100%。现场差评，由业务办理单位当场核实情况，按照分类处置程序进行处置。线上差评，由业务办理单位主动联系评价人，

明确差评原因及具体责任，按照分类处置程序进行处置。

核实差评过程中，发现属于误评或不实评价的，评价结果不予采纳，列为无效评价，并将该无效评价情况通报政务服务管理办公室。政务服务管理办公室根据需要对无效评价进行回访复核，对复核认定为有效评价的，责令业务办理单位按分类处置程序进行整改并纳入考核管理。

（二）分类处置

1.立整立改（简易）类差评处置

属现场发生的简易差评件，由业务办理单位协调处置，当场答复评价人，针对差评问题即时整改，并将结果通报政务服务管理办公室。

属线上反馈的简易差评件，由业务办理单位1个工作日内回访评价人，答复整改结果，并将结果通报政务服务管理办公室。

2.限时整改（一般）类差评处置

属现场发生的一般差评件，由业务办理单位协同相关责任单位，当场给予评价人初步答复或1个工作日内回访，5个工作日内答复整改结果，并将结果通报政务服务管理办公室。

属线上推送的一般差评件，由业务办理单位1个工作日内予以响应，5个工作日内答复整改结果，并将结果通报同级政务服务管理机构。

若5个工作日内无法完成整改，应在到期日之前主动与评价人沟通，说明理由和整改期限，并将结果通报政务服务管理办公室。

3.综合协调（复杂）类差评处置

建立差评会商处置机制，由业务单位牵头，协调相关单位参与协调会商，15个工作日内回复评价人，必要时形成相关书面意见或会议纪要，并将结果通报政务服务管理办公室。对于缺乏法定依据的，做好解释说明。

若15个工作日内无法完成整改，应在到期日之前主动与评价人沟通，说明理由和整改期限，并将结果通报政务服务管理办公室。

四、差评申诉复核机制

建立申诉复核机制，保障被评价人举证解释和申诉申辩的权利，排除误评和不实差评。

业务办理单位收到差评后有异议又不宜直接认定为无效评价的，可在1个工作日内向政务服务管理办公室提出复核申请，并提供相关证据。

政务服务管理办公室收到复核申请后，通过电话核实、谈话了解、现场调研、调取录像、审阅资料等多种形式，对差评进行复核。复核结果认定为有效差评的，业务办理单位须按照差评分类处置程序完成差评整改，并纳入考核管理；对复核结果认定为无效评价的，评价结果不予采纳。

五、差评回访整改的监督检查及结果与应用

政务服务管理办公室要强化对“差评”回访核实和整改情况的监督检查，对于应整改而未整改、谎报瞒报整改情况的，按有关规定严肃处理。对适用容错纠错机制的情形，按规定办理，相关单位和人员在考核评价、评先选优等方面不受影响。同时，政务服务管理办公室要及时公开发布评价结果，接受社会监督。要

发挥政务服务“好差评”的以评促改作用，完善差评处理流程，建立处理结果台账，限期整改评价人反映较为集中的问题。要加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，及时发现政务服务堵点难点问题，有针对性地进行整改，不断健全完善工作体制机制，持续提升政务服务质量。

附件：政务服务“好差评”复核单

威海临港经济技术开发区政务服务管理办公室

2021年12月30日

附件

政务服务“好差评”复核单

评价渠道		投诉时间	
评价人		联系方式	
被评价事项/个人		所在窗口	
差评分类 (在对应分类后面用“√”勾选)	立整立改(简易)类		
	限时整改(一般)类		
	综合协调(复杂)类		
投诉内容			
投诉交办人		交办时间	
落实情况	回访人:		
复核情况	复核人:		
复核结果			

备注:

1. 立整立改(简易)类差评处置,于1个工作日内回访评价人,答复整改结果;限时整改(一般)类差评处置,于1个工作日内回访评价人,5个工作日内答复整改结果;综合协调(复杂)类差评处置,于1个工作日内回访评价人,15个工作日内答复整改结果。

2. 区政务服务管理办公室在收到落实情况后,于规定时限内完成复核。

威海临港区政务服务管理办公室

2021年12月30日印发
