

威海市人力资源和社会保障局

关于印发全市人力资源社会保障系统 建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知

各区市人力资源和社会保障局，国家级开发区科技创新局，南海新区党群与人力资源部，机关各科室、局属各单位：

现将《全市人力资源社会保障系统建立政务服务“好差评”制度工作方案》印发给你们，请遵照执行。

威海市人力资源和社会保障局

2020年9月20日

（此件主动公开）

（联系单位：政策法规科）

全市人力资源社会保障系统建立政务服务“好差评”制度工作方案

为持续提升政务服务水平，根据省人社厅《关于印发全省人力资源社会保障系统建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（鲁人社函〔2020〕47号），结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

（一）总体目标：落实人社系统政务“好差评”制度；2020年9月底前，完成办件数据归集、统一身份信息互信等系统对接工作；年底前，实现线上线下政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖。

（二）具体目标：建立政务服务“好差评”评价体系“一个体系”，实现各服务岗位、各服务环节“两个覆盖”，做到每个依申请政务服务事项均能评价、每个窗口和工作人员均能接受评价、每个办事企业和群众均能自愿自主真实参与评价“三个均能”，形成评价、反馈、整改、监督“四个环节”全流程衔接，促进企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、科室单位和工作人员及时改进的良性互动，持续提升政务服务质效。

二、工作措施和职责分工

（一）畅通评价渠道。

1. 现场服务“一次一评”。在服务窗口醒目位置张贴静态二维码，满足现场服务“一次一评”。没有在服务现场作出评价的

企业和群众可在自办事当日起5个工作日内补充评价。（局行风办牵头，有关科室、单位负责）

2. 网上服务“一事一评”。网上人社政务服务，包括网上经办系统、移动服务端、自助服务端等服务渠道，设置评价提示环节，统一使用省平台评价渠道进行评价，满足网上服务“一事一评”。（有关科室、单位负责，信息中心提供技术支持）

3. 社会各界“综合点评”。通过局长信箱、12345和12333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。（局行风办、信息中心牵头，有关处室、单位负责）

4. 政府部门“监督查评”。开展政务服务调查，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。适时抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查，评估结果作为改进政务服务的重要依据。（局行风办负责）

（二）强化核查整改。“好差评”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，后两个等级为差评。建立差评核实、督促整改和反馈机制，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。核实整改情况通过适当方式，及时向企业和群众反馈，确保差评件件有整改、有反馈。做好差评回访整改情况记录，整

改完成后 5 日内将《政务服务差评事项核查整改情况报告单》反馈局行风办，实名差评回访率要达到 100%。（局行风办牵头，有关科室、单位负责）

（三）归集办件数据。按照省市要求，加快“6+1”类依申请事项的办件数据归集。各相关科室、单位加快相应自建、统建业务运行系统的标准化改造，及时提示用户进行评价，有效提高用户参评率，保证事项要素符合国标标准、事项编码符合要求等，并将身份信息数据、办件数据完整、实时传送至山东省政务服务办件信息库。（信息中心牵头，有关科室、单位负责）

（四）归集评价数据。现场服务结束后，在办件数据实时传送到省一体化政务服务“好差评”系统的基础上，通过调用省一体化“好差评”系统的界面进行评价；网上服务完成后，依托归集的办件数据和省一体化政务服务“好差评”系统，使用省级评价渠道（山东“一网通办”总门户、“爱山东”APP 和“山东一网通办”微信小程序）进行评价，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。加强与数据管理部门的沟通协调，按要求做好相关工作。（有关科室、单位负责事项对接，信息中心负责系统对接、数据共享）

（五）开展实体大厅服务情况实时监测调度。依托人社部监测指挥平台，通过视频设备接入方式，对窗口单位实体大厅服务情况进行实施监测；通过手机云视频接入方式，对人社政策落实有关情况进行调度。市人力资源公共服务中心、市社会保险服务

中心、信息中心窗口单位要完善实体大厅实时监控功能，为服务差评的核实整改提供依据。（局行风办负责，信息中心提供技术支持）

（六）加强服务评价数据分析应用。定期将政务服务情况、企业群众评价、差评处理结果向社会公开，广泛接受社会评价和监督。定期对评价结果进行分析研判，对企业和群众反映强烈、差评集中的事项，及时调查研究，提出解决方案和整改措施，推动问题解决。通过研究数据背后的社情民意，为科学施策、改进决策提供数据支撑。（办公室负责公开，其他工作由局行风办牵头，有关科室、单位负责，信息中心提供数据支撑）

三、保障措施

（一）强化主体责任。省市将根据企业和群众评价满意度，对有关单位和人员，按照国家规定进行奖惩，并作为年终政务服务综合评价的重要依据。政务服务“好差评”评价结果是科室、单位年度考核评优的重要参考，各相关科室、单位和窗口要高度重视，加强内部管理，明确工作人员职责，及时对差评进行核实、整改和反馈，自觉接受企业和群众监督评价。

（二）规范评价管理。规范“好差评”工作流程，不得强迫或干扰评价主体的评价行为，允许评价对象举证解释、申诉申辩和申诉复核，严格对误评和恶意评价结果的更正程序，保护评价方和被评价方的双方权益。

（三）加强业务培训。结合业务技能练兵比武活动，加强对

政务服务大厅工作人员“好差评”工作的指导和培训，确保“好差评”制度落到实处，不断激发工作人员改进服务的内生动力，形成比学赶超的局面。

（四）加大宣传引导。有针对性、多渠道地加大宣传力度，提升企业和群众对人社政务服务“好差评”工作的知晓度、认可度、参与度，引导企业和群众自愿自主真实开展评价。总结推广工作中的创新做法，加大典型经验宣传力度，树立人社部门为民服务良好形象。及时稳妥处理“好差评”工作中相关舆情，营造良好舆论氛围。

（五）指导各区市抓好落实。各区市人社部门根据文件要求，结合工作实际，全面抓好“好差评”制度落实。

附件：1. 服务大厅窗口服务“好差评”工作岗位梳理表
2. 政务服务差评事项核查整改情况报告单

附件 1

服务大厅窗口服务“好差评”工作岗位梳理表

服务岗位	服务窗口	窗口工作人员	责任科室、单位
人力资源公共 服务中心	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
社会保险服务 中心	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
信息中心	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		
	号窗口		

附件 2

政务服务差评事项核查整改情况报告单 (样单)

× × × :

× 月 × 日 × 时, 我科室(单位)服务大厅 × 号窗口工作人员 × × × 同志(或 × × 事项网上服务经办人员 × × × 同志), 收到“非常不满意”(或“不满意”)差评。经我科室(单位) × × × 同志(非当事人)于 × 月 × 日 × 时进行回访核实, 现将相关情况报告如下:

一、核实情况

经核实该评价情况清楚、诉求合理(或诉求不符合规定并已做出解释说明的差评; 或经核实为误评、恶意差评, 等等)

二、整改情况

根据核实情况, 我科室(单位)已于 × 月 × 日 × 时向评价人 × × × 同志进行了沟通, 做好解释说明(或限期整改), 其对我们的整改措施表示理解(或满意)。

× × × × × × × × × ×

× 年 × 月 × 日