

《山亭区建立政务服务“好差评”制度工作方案》 政策实施效果评估报告

为全面及时准确了解企业和群众对政务服务的感受和诉求，接受社会监督，优化营商环境，按照《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）《枣庄市人民政府办公室关于印发枣庄市建立政务服务“好差评”制度工作方案的通知》（枣政办发〔2020〕7号）要求，结合我区实际，制定本工作方案。《方案》实施后，执行效果良好。现对实施效果评估如下：

一、执行情况

方案要求2020年11月底前，全面建立全区政务服务“好差评”制度。依托省、市一体化在线政务服务平台，建立完善全区集约化、智慧化政务服务评价体系和服务评价、实时上报、差评回访、整改反馈的工作机制。加快线上线下全面融合，实现“好差评”渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，推动各部门、镇街增强服务意识，转变工作作风，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务。目前，已完成相关基本工作，“好差评”系统智能化软硬件设备已完成安装，并已投入运行。

二、执行效果

方案实施以来，山亭区高度重视，认真做好区政务服务中心、镇街便民服务中心“好差评”工作的组织实施和指导监督，严格执行方案要求。一是规范评价内容：明确评价主体、评价对象、评价内容、评价模式。二是畅通评价渠道：采用现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”和政府部门“监督查评”相结合的模式。目前，已在区政务服务中心和各镇街便民服务中心、村（社区）便民服务站建立“好差评”评价

机制。根据实际情况，分区域、分窗口，综合采用评价二维码、评价意见卡、PC端、移动端、窗口PAD等形式，落实“好差评”工作。目前，全区已归集“好差评”数据25万余条。

三、存在问题

存在的主要问题：一是“好差评”系统有时不稳定，存在卡顿情况。二是镇街便民服务中心“好差评”硬件未配备到位，采用评价二维码、评价意见卡、PC端、移动端等方式，进行“好差评”评价。三是差评核实、督促整改和反馈机制有待进一步完善。

四、意见建议

目前，已积极与软件系统提供方浪潮公司对接，督促其尽快完善系统，达到验收标准。建议镇街财政在“好差评”系统建设上，加大投入，尽快完善区镇两级“好差评”系统一体化建设。加大宣传力度，引导办事群众主动对政务服务工作进行评价。

五、评估结论

综上所述，《方案》实施以来，我区切实加快了“好差评”工作推进，保障了工作的顺利开展。

六、分析评价

通过执行该方案，我区政务服务“好差评”制度建设迈上了新台阶，有利于帮助相关部门、镇街了解企业和群众的政务服务的诉求，主动接受社会监督，助推营商环境不断优化、政务服务再上新台阶，进一步打响了“亭好办”政务服务品牌。

