

上海市人民政府办公厅

关于在本市政务服务中心开展政务服务“好差评”三对应精准评价工作的通知

各区人民政府，市政府各委、办、局，各有关单位：

根据《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）文件要求和上海市政务服务“好差评”工作部署安排，在前期各区行政服务中心、社区事务受理服务中心、市公安局部署试点的基础上，现在全市各级政务服务中心全面实施政务服务“好差评”三对应精准评价，为确保工作按时顺利开展，相关工作布置如下：

一、建设内容

本市各级政务服务中心指各类线下政务大厅、中心、分中心、代办点等，应在对外服务窗口设置可触摸满意度评价设备（以下简称：可触摸评价设备），方便企业和群众在办事后实名评价政务服务，通过现场评价、动态二维码扫码评价和短信评价方式，实现“一事一评”，做到“好差评”三对应精准评价，评价对应到申请人、窗口工作人员和具体办件。

（一）窗口评价实现三对应精准评价

各政务服务中心应对受办理系统、预约叫号系统按照“好差评”数据标准进行整合改造，并对接本市“好差评”管理系统，利用本市“随申码”提供的支撑服务能力，根据申请人信息、窗口工作人员信息、窗口单位信息、具体办件等信息，生成动态二维码，群众一次评价，可同时评价窗口单位、窗口工作人员和具体办件，实现线下窗口实名精准评价。

（二）“好差评”可触摸评价设备部署

各政务服务中心在对外服务窗口部署可触摸评价设备，对于已具备线下评价系统及可触摸评价设备的政务服务窗口，可使用原有可触摸评价设备。

（三）加强“好差评”数据利用

各政务服务中心“好差评”评价数据统一归集到市好差评工作平台，并可通过市“好差评”工作平台统一数据接口，获取本单位的“好差评”评价数据，便于政务服务中心进行二次应用和个性化应用开发（如：单位人员考核管理应用等）。

二、政务服务中心评价方式

（一）三对应精准评价

评价内容直接关联办事人员、窗口工作人员和具体办件。具体有3种评价方式：

1. 现场触摸屏直接评价。企业和群众在办事后，直接在可触摸评价设备上进行操作，选择评价内容，进行评价。此方式无法提供文字编辑功能。

2. 手机扫码二维码评价。系统根据申请人信息、窗口工作人员信息和办件信息动态生成二维码，企业和群众通过随申办移动端、支付宝或微信小程序扫码评价，此方式可提供额外的文字评价和图片上传功能。

3. 短消息追评。企业和群众未当场评价或通过扫描动态二维码评价的，系统自动推送短消息，推送评价链接，提醒用户进行评价，评价后链接自动失效。

（二）人员评价

窗口工作人员二维码入驻可触摸评价设备，对于无法实现“好差评”数据对接整合的窗口（如咨询窗口、接待窗口，总服务台等），在窗口放置工作人员二维码（静态二维码，一人一码，由好差评系统生成，由各政务服务中心下载打印制作），企业群众可通过随申办移动端、支付宝或微信扫码评价，此类评价直接对应到具体工作人员，但无法确定到具体的办事事项。

（三）大厅评价

在大厅醒目位置张贴大厅二维码，企业群众进行扫码，对政务服务中心进行好差评。

三、工作实施

（一）职责分工

市级部门负责本部门主管的各市级政务服务中心“好差评”三对应评价工作的部署，应加强对本条线窗口“好差评”三对应评价工作的指导，确保本条线“好差评”评价数据标准一致。各

区政务服务中心采用市级系统的，市级主管部门应开放数据接口，为各区提供统一同源的数据支撑服务。

公安、税务、烟草、社保、公积金、水电燃气等条线管理部门负责条线管理的各级政务服务中心的“好差评”三对应评价工作部署。

市民政局负责规范、指导全市社区事务受理服务中心“好差评”三对应评价工作，并提供数据支撑服务，各区民政部门具体实施。

各区政府负责本区所辖范围内区级和街镇的各类政务服务中心“好差评”三对应评价工作的部署。

（二）三对应系统对接工作

本市对外提供政务服务的各级政务服务中心均应实现与“好差评”的对接，实现应接必接。市大数据中心提供本市“好差评”系统的统一评价标准、二维码标准、数据对接标准，支撑各级政务服务中心实现政务服务中心接入“好差评”系统，并提供两种接入模式，一是以政务服务中心名义整体接入；二是按业务系统整体接入。各政务服务中心与主管部门协商后，确定接入模式，并制定接入计划和接入方案。

各区、各市级主管部门应加强与市大数据中心的对接工作，推动所辖政务服务中心“三对应”精准评价工作，汇总政务服务中心的业务系统、接入模式、网络环境等具体情况，填写《政务服务中心“好差评”接入情况表》，并于2020年7月25日前报送市

大数据中心（邮箱：dsjyykf@shanghai.gov.cn）。

（三）完成数据接入

各区、各市级部门、各有关单位应按照接入计划和接入方案，于2020年8月30日前完成接入工作，9月15日开始试运行，9月30日本市全面实施。

附件：1. 《政务服务中心“好差评”接入情况表》

2. 《上海市政务服务“一网通办”好差评线下对接方案》

联系人1：方海宾（市大数据中心） 电话：13166163435

杨凡（市政府办公厅政务服务处） 电话：23118005



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

请各区、各市级部门汇总后于7月25日报送市大数据中心（邮箱：hbfang@shanghai.gov.cn） 市大数据中心联系人：方海宾/13166163435