

# 济宁市公共资源交易服务中心文件

济公资中心发〔2022〕11号

## 关于建立济宁市公共资源交易服务中心 差评处理闭环机制的通知

各科室、县（市、区）分中心：

为贯彻落实《市委办公室、市政府办公室关于建立〈问政山东〉〈问政济宁〉和政务服务热线反映问题闭环处理机制的通知》精神，做好涉及全市公共资源交易服务问政反映问题的整改落实，延展扩大问政成效，现将《济宁市公共资源交易服务中心差评处理闭环机制》印发给你们，请认真遵照执行。

济宁市公共资源交易服务中心

2022年8月2日

（此件主动公开）

# 济宁市公共资源交易服务中心 差评处理闭环机制

## 一、问题处理范围

《问政山东》（含网络问政热线）、《问政济宁》、12345 政务服务热线、信访举报、后台评价系统及网站意见建议专栏曝光或反映的问题事项，群众来访来电和市委、市政府督查件。

## 二、问题处理原则

市中心及各分中心坚持“属地原则”和“谁主管、谁负责”原则。准确了解各方交易主体诉求，归纳难点、痛点、堵点，研究提出具体整改方案和整改措施，坚持“标本兼治”，狠抓整改落实，形成“开展评价-差评处理-结果应用”的“好差评”工作闭环机制。

## 三、问题处理流程

（1）发现问题。相关单位通过主动排查、政务热线工单、群众来访来电和市委、市政府督查办件、网站评价及意见建议栏等途径发现的问题。

（2）立行立改。发现问题或者接到反映问题及转办单后，各中心根据职责职能，迅速传达反映情况，第一时间落实问题，进行分析研判，提出处理意见，制定整改措施，按照时间节点整改落实。（网络问政热线反映的问题是政策性问题解答的，必须2日内回复；要求解决问题的，必须尽快落实或拿出解决意见，经

主要负责同志审定并于4日内解决；12345 政务热线受理按照《济宁市公共资源交易服务中心12345 政务服务热线应对处置办法》进行处理；非本单位管辖的要第一时间告知相关单位或个人正确的受理方）。

（3）快速报告。各分中心要在立行立改的同时向所属领导报告有关情况。根据问题来源，各科室，各分中心主动向相关单位沟通汇报办理情况，按程序向市政务热线服务中心、市政府办公室等单位报送。

（4）及时反馈。对于问题调查处理情况按照相关处理原则，及时向政务热线服务中心等相关单位沟通，并及时向群众进行反馈或公开，回应群众关切，接受群众监督。

（5）做好预防。中心目前已开通意见建议专栏、交易主体评价系统。落实《济宁市公共资源交易平台服务评价办法》，对于评价系统中出现的不满意评价，第一时间进行处理，积极改正并及时回访，避免问题扩大化。严格管理服务窗口，按照《济宁市公共资源交易服务中心大厅窗口考核办法（试行）》定时进行考核。

（6）档案管理。《问政济宁》、12345 政务服务热线，群众来访来电和市委、市政府督查件反映的问题定期归档记录。

（7）回访回看。对已办理完的12345 政务服务热线、群众来访电话、意见建议专栏等问题办理情况开展回访抽查，跟踪进行满意度调查。

（8）结果运用。问题处理、办理情况要纳入单位和个人年

度考核内容。对于已经发生的差评投诉等要汲取教训、引以为戒，避免类似事件的发生。

#### 四、工作要求

各中心要以《问政山东》《问政济宁》和 12345 政务服务热线、群众来访来电为切入点，涉及单位职能的各项工作做细做实做到位，建立问题收集、分解落实、组织会办、情况反馈、定期回访等服务各方交易主体关心问题的闭环机制。要明确专人，选取个人素质高、责任心强、工作认真负责的同志作为联络员，抓好这项工作，形成全市公共资源交易服务联动工作格局，以解决问题的实际成效来不断提升各方交易主体满意度。

附件：

- 1、《济宁市公共资源交易服务中心 12345 政务服务热线应对处置办法》
- 2、《济宁市公共资源交易平台服务评价办法》
- 3、《济宁市公共资源交易服务中心大厅窗口考核办法（试行）》

---

报：中心领导  
发：中心各科室  
抄：各分中心

---

济宁市公共资源交易服务中心综合科

2022年8月2日印发

---