

石嘴山经济技术开发区 管理委员会办公室文件

石经委办发〔2023〕4号

石嘴山经济技术开发区管委会办公室 关于印发《石嘴山经开区建立 “好差评”制度提高政务服务 水平实施方案》的通知

各局办、各企业：

现将《石嘴山经开区建立“好差评”制度提高政务服务水平实施方案》予以印发，请认真贯彻落实。

石嘴山经济技术开发区管理委员会办公室

2023年2月10日

（此件公开发布）



石嘴山经开区建立“好差评”制度提高政务服务水平实施方案

为进一步改进政务服务，提升工作效能，全面及时准确了解企业对政务服务的感受和诉求，持续优化营商环境，结合园区实际，制定本方案。

一、工作目标

全面推行覆盖园区所有政务服务事项和服务人员的政务服务“好差评”制度。

二、主要任务

(一)建立评价体系

1. 实现政务服务评价全覆盖。一是政务服务事项全覆盖。所有政务服务事项全部纳入“好差评”评价范围；二是服务渠道全覆盖。各类政务服务平台，包括线下实体大厅、线上服务门户等各类政务服务渠道，将所有满意度评价纳入“好差评”；三是评价对象全覆盖。所有提供政务服务的窗口及工作人员均作为“好差评”评价对象。

2. 统一“好差评”评价等级和标准。“好差评”等级统一设置为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个等级，后2个等级为差评。同时按标准要求，细化应用事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等评价指标，构建覆盖线上、线下政务服务工作内容全部内容和过程的全方位、多角度评价指标体系。

3. 畅通评价渠道。一是依托宁夏政务服务网设置“好差



评”评价功能，方便企业线上线下办事时“一事一评”。二是政务服务机构在服务窗口设置评价二维码，方便办事企业和群众自主评价，实现现场服务“一次一评”。三是在办事大厅醒目位置设置“好差评”意见箱、意见簿、公布“12345”市民服务热线、监督平台、电子邮箱或召开企业座谈会、举办政务服务开放日等多种渠道，积极主动听取企业对政务服务的综合评价意见。

4. 做好评价数据归集。建立“好差评”数据生成、归集、传输、分析、反馈机制，实现统一收集、分类交办、快速处理。严格保护评价人信息，未经当事人同意，不得将评价人信息提供给第三方。建立评价数据安全保障机制，确保数据真实、安全、可靠。

(二) 积极开展评价

1. 主动接受企业群众评价。积极引导企业通过各类评价渠道，对所接受的政务服务进行自主评价，做到现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。同时，鼓励企业通过填写评价表单等方式，开展实名评价。

2. 定期开展自我评价。建立自我评价机制，定期对办事流程、服务态度、窗口建设、监督检查以及便民利民创新举措等方面情况进行评价，尤其对新出台的利企惠民政策、新提供的服务项目以及直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项，及时了解政策知悉度、办事便利度、服务满意度等情况。按照一定比例随机抽取参与评价的企业和群众，开展回访调查。



(三) 及时处理反馈

1. 督促差评整改。建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。收到差评和投诉后,按照“谁办理、谁负责”的原则,安排专人回访核实。对情况清楚、诉求合理的问题,立行立改;对情况复杂、一时难以解决的,建立台账,在3个工作日内予以解决;确需延期的,最多可延长至5个工作日,但需向评价主体做好解释说明;对缺乏法定依据的,做好解释说明。核实为误评或恶意差评的,评价结果不予采纳,并报政务服务管理机构。核实整改情况要通过适当方式,及时向企业反馈,确保差评件件有整改、事事有反馈。做好差评回访整改情况记录,实名差评回访整改率要达到100%,强化对差评回访核实和整改情况的监督检查。

2. 主动公开信息。在宁夏政务服务网(石嘴山经济技术开发区)和石嘴山经开区政务服务微信公众号等新媒体渠道,主动公开企业对政务服务的评价内容。

(四) 用好评价结果

1. 强化数据分析及应用。将“好差评”反映问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据。对企业反映强烈、“差评”集中的问题,要及时调查,采取措施,督促限期整改,推动问题解决。对企业反映强烈、“差评”集中的窗口和事项,及时研究解决方案和整改措施,推动问题解决。属于作风方面的问题,要组织专项整改;属于业务方面的问题,移交相关主管部门限期研究解决。

2. 健全政务服务奖惩机制。将政务服务“好差评”情况



纳入绩效评价，评价结果作为年度目标考核内容、年度考核重要内容。对企业评价满意度高的人员进行表彰，对评价连续排名靠后的个人，取消年度考核评优评先资格。建立差评申诉复核机制，允许工作人员对差评进行举证解释和申诉申辩，排除误评或恶意差评；及时查处刷“好评”或恶意差评等弄虚作假行为，确保“好差评”结果真实、客观、准确。

三、组织保障

(一)做好基础设施配置。各局办要高度重视，认真部署，严格实施，切实做好材料收集整理工作和“好差评”系统建设应用等相关工作。审批服务管理局负责服务评价要素配置以及“好差评”要素配置和具体工作实施。

(二)做好制度衔接。石嘴山经开区项目服务中心要完善“好差评”配套制度规定，不定期检查“好差评”制度实施情况，作为政务服务效能目标考核依据，加强与既有满意度测评、投诉处理等相关制度整合衔接，避免重复评价、多头处理。

(三)积极宣传引导。各局办要充分利用各类媒体介质，广泛深入宣传解读政务服务“好差评”制度，积极主动引导企业对政务服务进行“好差评”，提升企业对“好差评”工作的知晓度、认可度和参与度。



石嘴山经济技术开发区管委会办公室

2023 年 2 月 10 日印发

