

# 淄博市政务服务管理办公室

---

## 关于 11-12 月份全市政务服务“好差评” 工作情况的通报

各区县政务服务管理办公室，高新区、经开区、文昌湖区政务服务管理办公室，市政务服务中心各进驻部门（单位）、窗口：

按照国务院办公厅《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）、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）和淄博市人民政府办公室《关于建立政务服务“好差评”制度工作方案》（淄政办发〔2020〕7号）要求，市政务服务管理办公室积极推进部门自建系统对接，在全省率先将公共服务领域相关单位纳入“好差评”工作体系，做好“差评”件的核实回访，推进全市政务服务“好差评”工作进一步落地落实。现将 11-12 月份全市政务服务“好差评”工作情况通报如下：

### 一、工作情况

（一）市政务服务“好差评”系统办件数据情况。11-12 月份，全市共累计收到办件数据 232.9 万次，其中 11 月份 36.6 万次，12 月份 196.3 万次，未产生有效差评，满意率达 100%，办件及评价数据均已上传至省一体化在线政务服务平台。

---

（二）省一体化在线政务服务平台“差评”件处理情况。11-12月份，市级“好差评”系统共上传至省平台“差评”件16个。市政务服务“好差评”工作专班按照省网上政务服务能力提升工作专班要求，对“差评”件所涉区县及部门进行了督导整改；各部门均按照要求，及时对相关申请人进行了回访核实，并向市“好差评”专班提报了“差评”核实整改说明。根据各单位的报告，16个“差评”均为误评。

（三）在全省率先将公共服务领域相关单位纳入市级“好差评”工作体系。为进一步落实“政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖”（即“三全覆盖”）要求，市政务服务管理办公室制定工作方案，组织专门培训，将入驻市政务服务中心大厅的水、电、气、暖、银行、节能、高速公路ETC等公共服务领域共22家单位纳入了市级政务服务“好差评”工作体系。各单位按照要求，增设专门办公设备，明确了办件录入负责人，参加了业务培训，将办件情况及时录入市级“好差评”系统，实现了与政府的政务服务类事项相同标准全面评价。

（四）继续推进市级部门自建系统办件数据与省市“好差评”系统对接工作。一是继续协调浪潮集团驻淄研发团队做好各部门自建系统的接入工作，11-12月份完成了市医保局、市不动产登记管理中心共28个事项的接入工作。二是做好前期已接入系统的涉及市人社局、市交通运输局、市自然资源和规划局共96个事项的调试工作，并对其部门人员分期分批开展培训，以便后续利用市级系统开展工作。三是推动其他部门开展自建系统改造工作。督

促市公安局做好市级车辆通行证信息管理系统业务办理要素的增设，督促市住房公积金管理中心制定自建系统 2021 年改造计划，争取早日具备接入市级“好差评”系统条件。四是推进市级“好差评”系统与政务服务 App 系统对接。协调市大数据局、浪潮集团驻淄研发团队针对“爱山东”和“淄博服务”两款手机 App 上办理的政务服务事项“好差评”功能进行全面测试工作。经测试，在两款手机 App 办理的政务服务事项办件，已具备“好差评”评价功能，可推广使用。

**（五）全力做好省营商环境评价各项工作。**一是做好佐证材料的准备。结合市局关于全省营商环境评价政务服务指标的各科室分工，仔细分析研判，在国评材料基础上，对相关佐证材料进行了再整改、再优化、再提升，最终形成了包括涉及 49 项内容、398 个说明及佐证文件，共 1.08G 的文件材料，为顺利参加省评提供支持。二是做好后方的实时保障。12 月 13 日省评正式填报当天，全体人员集中办公，随时待命，接到前方回传的题目后，立即安排调度、组织和整理材料，并提交讨论后传给前方，有力的保障了填报的顺利进行。

## **二、存在问题**

**（一）部分区县办件数据导入效率不高。**10 月份，市级“好差评”系统按照国脉系统的要求，采用了新的数据导入模板，发给各区县和部门，并进行了培训。由于人员变动、设备配置、数据格式等原因，部分区县在导入办件数据时，出现条目数量单次导入偏少的情况，需要多次操作才可将数据导完，降低了区县办

件的导入效率，使得评价数据无法及时产生。

（二）镇村两级利用政务服务网进行评价开展不均衡。目前，张店区、淄川区、博山区、周村区、桓台县等区县已将政务服务外网下沉到全部镇、村两级群众办事大厅，实现了群众在网上办理事项后利用网络进行“网上评”的条件，但仍有部分区县尚未实现全覆盖。

（三）“爱山东”和“淄博服务”两款手机 App 办件和评价率不高。11-12 月份全市通过两款手机 App 渠道共收到的评价量仅为 6 条，其中 11 月 4 条，12 月 2 条。

### 三、工作要求

（一）要进一步提高办件数据导入效率。各区县要明确固定人员，配备专用设备，制定录入计划表，按时高效的导入本区县产生的办件数据。各区县具体负责人员要加强与市“好差评”专班以及技术人员的业务交流，加入数据导入工作微信群，针对在导入时出现的技术问题，立即咨询系统维护人员寻求解决，确保数据导入不断档、不丢失，进而及时产生评价数据。

（二）要继续推动政务服务网向镇村级延伸。各区县要依托政务服务一体化平台，以政务服务规范化建设和管理为着眼点和着力点，全面推进“互联网+政务服务”体系建设，构建区县、镇办、村（社区）联动政务服务平台体系，让更多事项实现“就近办、网上办”，进而实现群众政务服务“网上评”。

（三）要提高手机 App 办件和评价数量。各区县、各部门要利用各种渠道，积极宣传“爱山东”和“淄博服务”两款政务服

务 App，努力提升两款 App 的大众知晓度和下载量，不断提升用户体验，让群众更愿意使用 App 进行业务办理，主动评价。

- 附件：1. 各区县“好差评”工作 11 月份、12 月份排名  
2. 市级单位“好差评”工作 11 月份、12 月份排名  
3. 10-12 月份各区县镇、村政务服务“好差评”评议卡汇总表



淄博市政务服务管理办公室

2021 年 1 月 13 日

## 附件 1

### 各区县“好差评”工作 11 月份排名

排名	区县	实际录入办件数	应录入办件数	有效差评数	录入率	差评率	满意率	综合得分
1	临淄区	79380	52377	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	高青县	41136	19169	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	淄川区	34780	22417	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	沂源县	32752	24869	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	周村区	23402	17314	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	博山区	23402	16810	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	桓台县	21668	20682	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	文昌湖区	1707	1642	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
2	张店区	19750	49059	0	40.258%	59.742%	100.00%	58.180
3	经开区	732	2643	0	27.696%	72.304%	100.00%	49.387
4	高新区	843	34311	0	2.457%	97.543%	100.00%	31.720

注:1. 数据取用。①每月应录入办件数:2018年1月至2019年10月的月平均办件数量;②实际录入办件数:当月归集到“好差评”系统的办件数量;③有效差评数:当月经核查属实的差评数量。

2. 指标设定。①主动评价率=主动评价数÷实际录入办件数;②录入率=实际录入办件数÷每月应录入办件数;③差评率=(每月应录入办件数-实际录入办件数+有效差评数)÷每月应录入办件数;④满意率=(实际录入办件数-有效差评数)÷实际录入办件数。

3. 分值计算。综合得分=录入率×40+(1-差评率)×30+满意率×30。

## 各区县“好差评”工作12月份排名

排名	区县	实际录入办件数	应录入办件数	有效差评数	录入率	差评率	满意率	综合得分
1	张店区	268226	49059	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	桓台县	243872	20682	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	沂源县	243153	24869	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	周村区	241870	17314	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	临淄区	226401	52377	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	高青县	218745	19169	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	淄川区	202762	22417	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	博山区	79623	16810	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	高新区	35418	34311	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	文昌湖区	13924	1642	0	100%	0.000%	100.00%	100.000
1	经开区	8486	2643	0	100%	0.000%	100.00%	100.000

注:1. 数据取用。①每月应录入办件数:2018年1月至2019年10月的月平均办件数量;②实际录入办件数:当月归集到“好差评”系统的办件数量;③有效差评数:当月经核查属实的差评数量。

2. 指标设定。①主动评价率=主动评价数÷实际录入办件数;②录入率=实际录入办件数÷每月应录入办件数;③差评率=(每月应录入办件数-实际录入办件数+有效差评数)÷每月应录入办件数;④满意率=(实际录入办件数-有效差评数)÷实际录入办件数。

3. 分值计算。综合得分=录入率×40+(1-差评率)×30+满意率×30。

## 附件 2

### 市级单位“好差评”工作 11 月份排名

排名	单位	实际录入办件数	应录入办件数	有效差评数	录入率	差评率	满意率	综合得分
月平均办件数高于 50 的单位								
1	市住房公积金管理中心	62928	4567	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市人力资源和社会保障局	16416	6214	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市公安局(出入境、治安交管、交警支队)	5958	3583	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市医疗保障局	5391	4844	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市行政审批服务局	931	616	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市鲁中公证处	762	700	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市商务局(含市贸促会)	247	120	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市住房和城乡建设局	188	109	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市应急管理局	188	104	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
2	市市场监督管理局	314	318	0	98.742%	1.258%	100.00%	99.119
3	市交通运输局	8	550	0	1.455%	98.545%	100.00%	31.018
月平均办件数低于 50 的单位								
1	市生态环境局	83	25	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市文化和旅游局	30	1	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市自然资源和规划局	7	5	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
2	市消防救援支队	7	10	0	70.000%	30.000%	100.00%	79.000
3	市国家安全局	1	3	0	33.333%	66.667%	100.00%	53.333

注:1. 数据取用。①每月应录入办件数:2018 年 1 月至 2019 年 10 月的月平均办件数量;②实际录入办件数:当月归集到“好差评”系统的办件数量;③有效差评数:当月经核查属实的差评数量。

2. 指标设定。①主动评价率=主动评价数÷实际录入办件数;②录入率=实际录入办件数÷每月应录入办件数;③差评率=(每月应录入办件数-实际录入办件数+有效差评数)÷每月应录入办件数;④满意率=(实际录入办件数-有效差评数)÷实际录入办件数。

3. 分值计算。综合得分=录入率×40+(1-差评率)×30+满意率×30。

## 市级单位“好差评”工作12月份排名

排名	单位	实际录入办件数	应录入办件数	有效差评数	录入率	差评率	满意率	综合得分
每月应录入办件数高于50件单位								
1	市住房公积金管理中心	110635	4567	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市人力资源和社会保障局	49853	6214	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市公安局(出入境、治安交管、交警支队)	11051	3583	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市医疗保障局	5310	4844	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市鲁中公证处	913	700	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市行政审批服务局	735	616	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市应急管理局	487	104	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市市场监督管理局	358	318	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市商务局(含市贸促会)	160	120	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市住房和城乡建设局	142	109	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
2	市交通运输局	316	550	0	57.455%	42.545%	100.00%	70.218

### 月平均办件数低于50的单位

1	市生态环境局	25	25	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市自然资源和规划局	18	5	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市消防救援支队	11	10	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市文化和旅游局	8	1	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000
1	市国家安全局	3	3	0	100.000%	0.000%	100.00%	100.000

注:1. 数据取用。①每月应录入办件数:2018年1月至2019年10月的月平均办件数量;②实际录入办件数:当月归集到“好差评”系统的办件数量;③有效差评数:当月经核查属实的差评数量。

2. 指标设定。①主动评价率=主动评价数÷实际录入办件数;②录入率=实际录入办件数÷每月应录入办件数;③差评率=(每月应录入办件数-实际录入办件数+有效差评数)÷每月应录入办件数;④满意率=(实际录入办件数-有效差评数)÷实际录入办件数。

3. 分值计算。综合得分=录入率×40+(1-差评率)×30+满意率×30。

## 附件 3

10-12 月份各区县镇、村政务服务“好差评”评议卡汇总表

序号	区县	10 月	11 月	12 月	合计
		评价数	评价数	评价数	
1	张店区	15145	15301	15246	45692
2	淄川区	12963	10373	8017	31353
3	博山区	12287	15695	17019	45001
4	周村区	4866	4763	4665	14294
5	临淄区	13412	13476	13432	40320
6	桓台县	3784	3767	3605	11156
7	沂源县	7103	7727	8931	23761
8	高青县	9065	9886	10221	29172
9	高新区	1349	1404	1545	4298
10	经开区	2189	3246	3258	8693
11	文昌湖区	398	374	383	1155
12	全市合计	82561	86012	86322	254895