

淄博市政务服务管理办公室文件

淄政管办通〔2021〕5号

淄博市政务服务管理办公室 关于2021年第二季度 政务服务“好差评”工作情况的通报

市政务服务中心各进驻部门单位，各区县行政审批服务局，高新区、经济开发区、文昌湖区行政审批服务局：

第二季度，全市政务服务“好差评”工作以系统对接为抓手，加快线上线下全面融合，进一步畅通群众办事“现场评价”渠道，努力提升评价事项、评价对象、服务渠道“三个全覆盖”，力求让群众主动参与、积极评价。现将第二季度全市政务服务“好差评”工作情况通报如下：

一、工作开展情况

（一）持续做好评价数据归集、上传和差评整改。进一步完善“好差评”大数据监控分析系统功能，全面归集现场、网上、自助设备和移动端办件评价数据，及时上传省政务服务“好

差评”平台。完善差评整改流程，所有差评件由“12345”热线初核后确定有效差评，派发差评问题整改工单，由整改责任部门单位进行整改，整改结果向群众反馈并再次征求满意度。二季度，全市共累计上传至省一体化在线政务服务平台评价数据110万条，在全省位列第4名，“差评”41件，其中有效差评1件，评价满意率99.99%以上，差评整改率100%。

（二）继续推进部门业务系统与“好差评”系统对接。重点推进医保和人社部门业务系统与“好差评”系统对接，打通了医保和人社市、县、镇三级专网办件“现场评价”渠道，两部门“现场评价”和“网上评价”数据实时上传归集，解决了依靠办件数据“二次录入”“批量导入”才能进行评价的问题。系统对接以来，全市医保系统累计归集评价数据11万条，市人社局开发了基于安卓系统的评价APP，可即时将评价二维码转换为“五级评价”，进一步方便群众评价。

（三）推动“好差评”工作向基层延伸。按照“评价事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖”要求，抓好全市88个镇级便民服务中心办件评价和数据归集工作。充分利用全市政务服务“好差评”大数据分析平台，定期向各区县推送镇级办件评价数据情况。二季度，全市累计归集镇级政务服务“好差评”评价数据27798条，其中，博山区17643条，占比63%；桓台县3417条，占比12%；张店区3338条，占比12%；淄川区1089条，经开区961条，临淄区893条，高青县390条，沂源县178条，周村区151条，文昌湖70条，高新区3条。

（四）抓好“综合一窗”办件现场评价工作。要求市、区

县政务服务中心“综合一窗”办件以“政务服务综合受理系统”作为群众办件的统一入口，在受理群众申请事项之后即时邀请办事群众现场做出评价。市“综合一窗”二季度累计收到评价6657条，主动评价率99%，主动评价满意率100%，申请人对政务服务机构、平台及工作人员服务质量进行评价的积极性不断提升。

（五）调整完善“好差评”指标计分办法。鉴于市直部门办件渠道、评价方式差异性大，将“主动评价率”指标修改为“加减分”项目，由数据真实性、工作创新、主动评价推动情况等要素组成。二季度，对积极开展系统对接的人社、医保等部门进行了加分。结合各区县“好差评”工作实际情况，将“主动评价率”指标满分20分调整为10分，各区县季度主动评价率最高的得满分10，其余依次减0.5分，主动评价率低于1%的该项不得分；新增“加减分”指标，基础分10分，不主动推介评价工作、数据不真实等情况作为扣分要素，工作创新突破作为加分要素。二季度，博山区、淄川区、高青县因为积极推动基层办件评价、评价工作创新进行了加分。

二、存在问题

（一）部门办件系统对接“好差评”系统不全面。截止6月底，全市已有自然资源和规划、住建、交通、公积金、不动产、医保、人社等7个部门办件系统与“好差评”系统实现对接，税务部门“好差评”工作由省垂直管理，其他部门业务系统尚未与“好差评”系统对接，在一定程度上影响了办事群众“现场评价”渠道的畅通。

（二）基层政务服务办件评价推进不足。前期，镇（街）、村（居）办件评价以评议卡方式为主，存在评价信息归集难的问题。为解决这一问题，自 2021 年 4 月，我市要求镇（街）、村（居）办件录入政务服务受理系统，有效归集办件评价信息，但是推进成效不够明显。截止 6 月中旬，镇村基层存在着评价量偏少、评价率不高、数据录入不及时等问题。

（三）主动评价宣传推广力度不够。目前，市、区县大厅均安装使用了评价器、二维码等评价渠道，公积金、不动产、医保、人社、“综合一窗”等窗口已先后畅通了“现场评价”功能，但主动邀请群众评价的不多，工作人员宣传推广“主动评价”力度不够。在市局职能科室、第三方机构、特邀监督员监督检查中，各区县政务服务中心窗口工作人员主动邀请办事群众评价的情况不多。

（四）部分单位评价数据质量存在瑕疵。二季度，“好差评”大数据监控分析平台投入使用，加强了对各级政务服务中心评价工作的监督检查，部分区县存在评价数据不均衡、评价信息不真实的问题，第一、二季度在电话回访抽查中，部分区县电话准确率不足 50%，在主动评价中，部分区县有多个电话同一号码办件量在 100 件以上；部分区县“好差评”工作人员对工作方式方法把握不准确，甚至出现因“数据录入”方式不当导致群众差评的现象。

三、工作要求

（一）推动“好差评”向镇（街）、村（居）延伸。推动“好差评”工作向基层延伸既是解决评价数据归集数量的需要，

也是实现“评价事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖”的需要。今年6月份以来，基层业务量大的人社、医保部门已将业务系统与“好差评”系统对接，民政、卫健委、残联等部门业务系统已列入对接计划，各区县、镇街要在系统对接的基础上，配置必要的现场评价设施设备，进一步畅通企业群众办事“现场评价”和“网上评价”渠道，做到办件全评价、评价全归集。

（二）全力做好政务服务中心现场办件“现场评价”。市、区县政务服务中心人社、医保、公积金、不动产等“专区一窗”部门窗口已实现业务专网办件现场评价功能，要按照相应的评价指南推行现场评价；市、区县政务服务中心“综合一窗”办件要统一使用政务服务综合受理平台，实现群众办事申报端入口统一，方便群众现场办件现场评价。

（三）要加大“主动评价”宣传推广力度。在全面畅通评价渠道的基础上，推动窗口工作人员认真落实现场服务“一次一评”，对现场办件的申请人全部邀请评价；要利用提示牌、展板、网络、媒体等媒介广泛宣传推广“好差评”评价工作，让企业和群众知晓评价、乐意评价。

（四）要全力做好差评问题整改。差评问题由“12345”热线以工单的形式反馈给整改责任单位，责任单位要严格按照工单整改时限要求，及时回访、认真整改、按时上报，做到差评回访率、有效差评整改率、整改满意率均达100%，以差评整改倒逼服务态度和工作质量的优化提升。

(五)要切实提高评价数据质量。数据质量是政务服务“好差评”工作的生命线，各级各部门要以高度负责的态度确保评价数据质量。市政务服务管理办公室将通过后台大数据监控、现场调研、明查暗访、电话抽查等多种形式，加强对各区县、市直各部门评价数据的监督检查，多个办件为同一手机号码的，视为批量办件，主动评价只记一次；明察暗访中发现未邀请办事群众评价或工作人员自我评价的予以扣分；每季度电话抽查回访和后台数据监控分析中，主动评价情况不属实的予以扣分。全市各级各部门要切实抓好窗口办件评价工作，全力提升评价数据质量，力争实现政务服务“好差评”国家标准落实、评价数据真实、办事评价实时、评价覆盖扎实、差评整改务实。

附件：1、2021年第二季度各区县“好差评”评估通报表
2、2021年第二季度市级单位“好差评”评估通报表
3、2021年第二季度市及各区县部门政务服务“好差评”评价量统计表

淄博市政务服务管理办公室

2021年7月5日

附件 1

2021 年第二季度各区县“好差评”评估通报表

序号	部门 人口数	季度应 评价数	季度总 评价数	主动评 价数	主动 好评数	差评 总数	有效 差评 数	无效 差评 数	差评 回复 数	差评 整改 数	整改 满意 数	总评 价率	主动评 价率	好评率	主动评 价好评 率	差评回 复率 R1	差评整 改率 R2	整改 满意 率 R3	加减 分	综合 得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M)%	I/P	N1/D	N2/T	N3/N2		
1	张店区 75.6 万	90438	90438	13670	13663	7	0	7	7	0	0	100%	15.12%	100%	99.95%	100%	-	-	10	98.99
2	淄川区 64.6 万	76875	68793	5038	5035	3	1	2	3	1	1	89.49%	7.32%	100%	99.94%	100%	100%	100%	13	96.78
3	博山区 45.4 万	69377	69377	5046	5043	3	0	3	3	0	0	100%	7.27%	100%	99.94%	100%	-	-	15	100
4	周村区 35 万	57942	57942	2774	2773	1	0	1	1	0	0	100%	4.79%	100%	99.96%	100%	-	-	10	95.49
5	临淄区 61.2 万	90717	90717	4513	4512	1	0	1	1	0	0	100%	4.97%	100%	99.97%	-	-	-	10	95.99
6	桓台县 49.9 万	58691	58691	4504	4499	5	0	5	5	0	0	100%	7.67%	100%	99.89%	100%	-	-	10	98.48
7	高青县 36.6 万	99524	99524	5422	5420	2	0	2	2	0	0	100%	5.45%	100%	99.96%	100%	-	-	13	99.49
8	沂源县 56.3 万	62172	34290	1282	1280	2	0	2	2	0	0	55.15%	3.74%	100%	99.84%	100%	-	-	10	77.53
9	高新区 15 万	24110	13433	972	971	1	0	1	1	0	0	55.72%	7.24%	100%	99.90%	100%	-	-	10	79.27
10	经开区 6.7 万	10874	10874	3457	3457	0	0	0	0	0	0	100%	31.79%	100%	100%	-	-	-	10	100
11	文昌湖区 5.3 万	4532	4532	763	763	0	0	0	0	0	0	100%	16.84%	100%	100%	-	-	-	10	99.50

各区县“好差评”得分构成：

一、评价率占 40 分，该项得分为评价率×40。二、好评率占 20 分，该项得分为好评率×20。三、主动评价率占 10 分，按排名得分，第一名得 10 分，后续名次依次减 0.5 分，主动评价率低于 1%的不得分。四、主动评价好评率占 20 分，该项得分为主动评价好评率×20。五、差评回访率、整改率、整改满意率为扣分项，扣分为（300%-差评回访率-整改率-整改满意率）÷3×100。六、加减分。基础分 10 分，根据工作开展情况予以加减。1、发现评价数据不真实的，每次视情况扣 1-5 分；2、已实现现场评价的部门办件不主动向申请人推介评价的每次扣 2 分；3、好差评工作被上级通报或媒体曝光造成不良影响的，每次扣 5-10 分；4、对上级部署好差评工作开展不力的，每次视情况扣 2-5 分；5、在好差评工作中有重大创新突破，取得明显成效的，每次视情况加 1-10 分。

附件 2

2021 年第二季度市级单位“好差评”评估通报表

序号	部门	季度应评价数	季度总评价数	主动评价数	主动好评数	差评总数	有效差评数	无效差评数	差评回复数	差评整改数	整改满意数	总评价率	主动评价率	好评率	主动评价好评率	差评回复率	差评整改率	整改满意率	加减分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M)%	I/P	N1/D	N2/T	N3/N2		
季度应评价数高于 100 件单位																				
1	市住房公积金	32721	32721	1652	1638	14	0	14	14	0	0	100.00%	5.05%	99.99%	99.15%	100%	-	-	18	97.83
2	市公安局	44350	44350	3	3	0	0	0	0	0	0	100.00%	0.01%	100.00%	100.00%	-	-	-	12	93.00
3	市人社局	39884	39884	1766	1762	4	0	4	4	0	0	100.00%	4.43%	99.98%	99.77%	100%	-	-	20	99.95
4	市医疗保障局	18097	18097	4124	4121	3	0	3	3	0	0	100.00%	22.79%	100.00%	99.93%	100%	-	-	20	99.99
5	市行政审批服务局	6226	6226	4418	4416	2	0	2	2	0	0	100.00%	70.96%	99.99%	99.95%	100%	-	-	20	99.99
6	市住建局	1943	1943	1538	1538	0	0	0	0	0	0	100.00%	79.16%	100.00%	100.00%	-	-	-	18	98.00
7	市场监管局	1311	1311	945	945	0	0	0	0	0	0	100.00%	72.08%	100.00%	100.00%	-	-	-	18	98.00
8	市司法局(含公证)	2031	2031	12	12	0	0	0	0	0	0	100.00%	0.59%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00

9	市应急管理局	389	389	299	299	0	0	0	0	0	0	100.00%	76.86%	100.00%	100.00%	-	-	-	18	98.00
10	市商务局 (含贸促会)	183	183	178	178	0	0	0	0	0	0	100.00%	97.27%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
11	市生态环境局	312	312	107	107	0	0	0	0	0	0	100.00%	34.29%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
12	市税务局	625634	625634	-	-	0	0	0	0	-	-	100.00%	-	-	-	办件评价数据由省归集				
季度应评价数低于 100 件单位																				
序号	部门	季度应评价数	季度总评价数	主动评价数	主动好评数	差评总数	有效差评数	无效差评数	差评回复数	差评整改数	差评整改满意数	总评价率	主动评价率	好评率	主动评价好评率	差评回复率	差评整改率	差评整改满意率	加减分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M)%	I/P	N1/D	N2/T	N3/N2		
13	市体育局	9	9	4	4	0	0	0	0	0	0	100.00%	44.44%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
14	市消防救援支队	15	15	14	14	0	0	0	0	0	0	100.00%	93.33%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
15	市自然资源局	63	63	42	42	0	0	0	0	0	0	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	-	-	-	18	98.00
16	市文化和旅游局	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%	25.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
17	市国安局	12	12	10	10	0	0	0	0	0	0	100.00%	83.33%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
18	市发改委	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00

19	市交通局	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%	25.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
20	市教育局	19	19	2	2	0	0	0	0	0	0	100.00%	10.53%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
21	市民政局	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
22	市水利局	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	10	90.00
23	市农业农村 局	20	20	8	8	0	0	0	0	0	0	100.00%	40.00%	100.00%	100.00%	-	-	-	15	95.00
24	市气象局	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	100.00%	0.00%	100.00%	-	-	-	-	10	90.00
25	市卫健委															本季度未归集到办件评价信息				
26	市科技局															本季度未归集到办件评价信息				
27	市残联															本季度未归集到办件评价信息				

市直部门“好差评”得分构成：

一、评价率占 40 分，该项得分为评价率×40。二、好评率占 20 分，该项得分为好评率×20。三、主动评价率作为加减分的参考依据。四、主动评价好评率占 20 分，该项得分为主动评价好评率×20。五、差评回访率、整改率、整改满意率为扣分项，扣分为（300%-差评回访率-整改率-整改满意率）÷3×100。六、加减分，满分 20 分。
1、办件评价数据真实全面性基础分 10 分，发现虚假评价数据或未归集办件评价的，每次视情况扣 1-5 分。2、“好差评”工作创新突破的，视情况加 1-5 分；3、积极宣传推动“主动评价”工作的，视情况加 1-5 分。

附件 3

2021 年第二季度淄博市及各区县部门政务服务“好差评”评价量统计表

序号	部门/区县	市级	张店区	淄川区	博山区	周村区	临淄区	桓台县	高青县	沂源县	高新区	经开区	文昌湖区
			75.6 万人	64.6 万人	45.4 万人	35 万人	61.2 万人	49.9 万人	36.6 万人	56.3 万人	15 万人	6.7 万人	5.3 万人
1	公安局 (出入境、治安、交警)	44361	0	36	4555	3275	20255	43	30	0	107	0	450
2	人社局	39886	24953	29221	16691	9657	10077	15879	3134	7403	0	4215	2159
3	住房公积金	32721	-	5060	2110	2429	4251	4320	1731	2481	5867	-	-
4	医疗保障局	18188	34957	10609	12176	3582	16940	7852	3970	2643	7	3415	533
5	行政审批服务局	6264	11355	18493	9724	898769	27800	19387	87578	19264	4215	3073	618
6	住建局	1943	49	1	0	21	10	20	40	0	0	0	0
7	市场监管局	1312	220	548	164	0	196	6	8	0	0	0	3
8	生态环境局	312	132	16	32	72	32	9	9	20	7	23	0
9	自然资源局 (含不动产)	63	17403	4319	2965	6083	6172	5094	4049	4272	3583	0	851
10	教体局	28	3	0	1073	104	0	30	3	0	0	0	0

序号	部门/区县	市级	张店区	淄川区	博山区	周村区	临淄区	桓台县	高青县	沂源县	高新区	经开区	文昌湖区
			75.6万人	64.6万人	45.4万人	35万人	61.2万人	49.9万人	36.6万人	56.3万人	15万人	6.7万人	5.3万人
11	发改委	1	0	0	6	0	0	7	4	0	0	0	0
12	科技局	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0
13	工信局	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0
14	民政局	2	0	0	80	0	0	50	5	0	0	0	0
15	司法局	43	118	0	0	0	10	9	1	0	0	0	0
16	财政局	0	0	0	51	0	0	1	1	0	0	0	1
17	交通局	4	615	0	457	1	6532	5019	27	482	0	0	0
18	水利局	5	1	75	0	0	0	4	2	0	0	0	0
19	农业农村局	20	0	0	501	15	0	6	7	16	0	0	4
20	商务局	3	18	0	30	0	0	10	0	0	0	0	0
21	文化和旅游局	4	5	560	499	0	0	37	5	0	0	0	0
22	卫健委	0	244	567	2446	11	0	18	7	0	0	0	0
23	退役军人事务局	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0

序号	部门/区县	市级	张店区	淄川区	博山区	周村区	临淄区	桓台县	高青县	沂源县	高新区	经开区	文昌湖区
			75.6万人	64.6万人	45.4万人	35万人	61.2万人	49.9万人	36.6万人	56.3万人	15万人	6.7万人	5.3万人
24	统计局	0	0	539	336	0	0	5	2	0	0	0	0
25	地方金融局	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
26	总工会	0	1		22	1	0	7	0	0	0	0	0
27	残联	0	0	0	265	22	56	7	33	0	0	0	0
28	消防救援支队	15	31	7	4	2	1	3	5	1	3	0	0
29	气象局	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
汇总		145149	90105	70052	54188	924044	92332	57830	100659	36582	13789	10726	4619

淄博市政务服务管理办公室

2021年7月5日印发
