

# 淄博市政务服务管理办公室

淄政管办通〔2021〕2号

---

## 淄博市政务服务管理办公室关于2021年 第一季度政务服务“好差评”工作情况通报

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、经开区、文昌湖区行政审批服务局：

按照国务院、省、市政务服务“好差评”工作要求，2021年第一季度，我市严格落实《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准，以政务服务“好差评”为工作抓手，不断提高办事效率和服务质量，助力全市营商环境优化提升。现将第一季度全市政务服务“好差评”工作情况通报如下：

### 一、工作开展情况

（一）重新构建了政务服务“好差评”工作考核评估体系。

按照政务服务评价两项国家标准，结合我市工作实际，组织各区县行政审批服务局分管负责人和业务骨干座谈研究，设置了评价率、主动评价率、好评率、主动好评率、差评回访率、差评整改率、差评整改满意率等7项主要指标，完善了差评问题回访、核实、整改、再评价工作机制。将11个区县和25个部门单位政务服务“好差评”工作纳入考核评估，全力推进“好差评”国家标准化建设。

（二）开发建设“好差评”大数据分析平台。按照政务服务“事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖”要求，运用大数据等技术，建设“好差评”数据综合监测模块。系统整合山东政务服务网和各部门业务专网的办件评价数据，采用分级分时统计、独立展现的方式，打造办件和评价总量、评价渠道、差评整改情况等集中统计和多维度图形化展示页面，对政务服务“好差评”数据进行系统分析，推进政务服务评价精细化管理，实现“实时掌握评价情况、准确定位存在问题、全面落实部门责任、有力保障长效机制”的目标。

（三）继续推进部门业务系统与“好差评”系统对接。一是通过市级共享交换平台，不动产、公积金部门事项办件数据实时共享，自动产生评价二维码，从根本上实现了群众办事“即时评、自动评、方便评”。一季度，全市累计归集不动产评价数据34025条，公积金评价数据73399条。二是采用“一窗受理、一网通办”技术，做好对市自然资源规划局51项事项、市住建局1项事项共52项事项对接测试工作。三是将人社、

医保业务专网纳入对接计划，继续推动其他部门开展自建系统改造工作。

（四）市政务服务“好差评”系统办件数据情况。一季度，全市共累计收到办件数据 513 万次，在全省位评价量第 4 名。其中，差评数量 47 件，满意率达 99.99%，办件及评价数据均已上传至省一体化在线政务服务平台。在统计中增加了区县各部门评价量统计（附件 3），可横向对各区县、各部门评价数量进行统计，对明显偏少各区县部门评价量作了下划线标注。

（五）省一体化在线政务服务平台“差评”件处理情况。一季度，市级“好差评”系统共上传至省平台“差评”47 件，其中 1 月份 1 件，2 月份 2 件，3 月份 44 件，按照省级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，并向市政务服务管理办公室提报了“差评”核实整改说明。

（六）抓好综合“一窗受理”受理评价工作。市级综合“一窗受理”窗口一季度累计收到评价 6932 条，主动评价率 94%，其中 1 月份评价 1659 条，主动评价率 84%，2 月份评价 1704 条，主动评价率 98%，3 月份评价 3569 条，主动评价率比 98.5%，主动评价满意率均为 100%，申请人对政务服务机构、平台及工作人员的服务质量作出的综合评价积极性不断提升。

## 二、存在问题

（一）群众办事主动评价率不高。一季度，全市累计总评

价量 156.1 万件，主动评价量 5.7 万件（不包含 5 日满评数据），主动评价占比 3.7%。其中短信渠道评价总量 154.5 万件，主动评价量 4 万件，主动评价占比 2.6%；平板电脑、二维码渠道评价 1.7 万件，现场主动评价 100%。总体来说，短信渠道“五日满评”评价数据较高，高频事项现场评价渠道开发不足，主动评价宣传推广力度不够，企业和群众主动参与评价意识不强，甚至存在“不愿评、不会评”的问题。

（二）差评数量有所增加。一季度，全市各区县、市直部门累计收到差评问题 47 件，其中张店区 27 件，高新区 7 件，临淄区 4 件，沂源县 4 件，市公安局 3 件，高青县 2 件。差评增加的原因主要是因为工作人员操作失误和服务态度不好，有的甚至引发了群众电话和现场投诉。

（三）全市政务服务“好差评”评价覆盖面仍有不足。由于部门业务专网数量大，事项办理渠道多，系统对接工作难度高，部分部门办件没有全部纳入“好差评”评价。在评价信息归集上，个别部门单位办件要素与“好差评”评价信息要素不一致，导致办件信息难以上传至政务服务“好差评”平台。

### 三、工作要求

（一）做好宣传引导提高群众参加“主动评”。各级部门要认真贯彻落实《政务服务评价工作指南》《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准，督促政务服务工作人员引导申请人参与办事评价，落实服务对象现场评价“一次一评”、网上服务“一事一评”规范要求。同时，坚决防止

政务服务人员“自我评价”现象。

（二）做好差评件处理工作。按照省级网上政务服务能力提升工作专班要求，坚持“谁办理、谁负责”原则，对政务服务差评进行限期整改。原则上，经“12345”热线回访初核后上传至省“好差评”平台的都属于有效差评，各级各部门单位应如实处理差评件工作，国家、省、市政务服务“好差评”工作机构会对差评整改进行抽检核验。

（三）扎实推进与部门自建系统对接。市大数据局、市人社、市医保、市公安局等相关部门要积极做好“好差评”系统与部门业务系统对接工作，减少人工二次录入和数据导入等渠道的工作量，提高工作效率，实现群众办事“即时评、自动评、方便评”，确保政务服务“好差评”评价如实客观的反映政务服务水平。

（四）强化服务意识提升服务质量。推行政务服务“好差评”制度是一项长期坚持的工作，各级各部门要常抓不懈、持之以恒推进工作落实。窗口工作人员要牢固树立“以人民为中心”的服务理念，用“有解思维”站在政务服务对象的角度想问题办事情，切实做到以“群众需求”为出发点，以“群众满意”为落脚点，营造全市良好的营商环境，持续提升政务服务水平和质量。

附件：1、各区县“好差评”2021年第一季度评估统计表  
2、市级单位“好差评”2021年第一季度评估统计表

3、 2021 年第一季度淄博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4月23日

各区县“好差评”2021 年第一季度评估通报表

序号	区县	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	差评回复整改数	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	差评回访整改率	差评整改满意率	加分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M)%	I/P	R1=N1/D	R2=N2/T	R3=N3/N2		
1	张店区 75.6 万	98177	281619	5780	5722	58	0	58	58	—	—	100.00%	2.05%	100.00%	99.00%	100.00%	—	—		84.21
2	淄川区 64.6 万	92251	97325	6528	6527	1	0	1	1	—	—	100.00%	6.71%	100.00%	99.98%	100.00%	—	—		85.34
3	博山区	65430	160711	7038	7031	7	0	7	7	—	—	100.00%	4.38%	100.00%	99.90%	100.00%	—	—		84.86
4	周村区 35 万	57942	170049	1090	1083	2	0	2	2	—	—	100.00%	0.64%	100.00%	99.36%	100.00%	—	—		84.00
5	临淄区 61.2 万	93131	180819	9850	9836	14	0	14	14	—	—	100.00%	5.45%	100.00%	99.86%	100.00%	—	—		85.06
6	桓台县 49.9 万	62046	211183	3686	3659	27	0	27	27	—	—	100.00%	1.75%	100.00%	99.27%	100.00%	—	—		84.20
7	高青县 36.6 万	51507	115917	3123	3111	12	0	12	12	—	—	100.00%	2.69%	100.00%	99.62%	100.00%	—	—		84.46
8	沂源县 56.3 万	74607	77339	9954	9935	19	0	19	19	—	—	100.00%	12.87%	100.00%	99.81%	100.00%	—	—		86.54
9	高新区 15 万	45933	68116	432	432	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.63%	100.00%	100.00%	100.00%	—	—		84.13
10	经开区 6.7 万	7929	30417	390	389	1	0	1	1	—	—	100.00%	1.28%	100.00%	99.74%	100.00%	—	—		84.21
11	文昌湖区 5.3 万	4926	4634	364	364	0	0	0	0	—	—	94.07%	7.85%	100.00%	100.00%	100.00%	—	—		83.20

注：1. 数据取用。①季度应评价数：该季度最低应该产生的评价数；②季度总评价数：当季度归集到“好差评”系统的评价数量，含“五日满评”；③主动评价数：当月归集到“好差评”系统的申请人主动评价数量，不含“五日满评”数量；④主动好评数：主动评价中的“好评”数量；⑤有效差评数：当月经核查属实的差评数量；⑥无效差评数：当月经核查属实的差评数量；⑦差评回复数：已回复的有效差评数量；⑧差评回访整改数：回访已整改完成的差评数量；⑨差评回访整改满意数：回访对整改结果为满意的数量。

2. 指标设定。①总评价率 = 季度总评价数 ÷ 季度应评价数，超过 100% 的按 100% 计算；②主动评价率 = 主动评价数 ÷ 总评价数；③主动好评率 = 主动好评数 ÷ 主动评价数；④差评总数 = 有效差评数 + 无效差评数；⑤好评率 = (1 - 有效差评数 ÷ 总评价数) %；⑥差评回复率 = 差评回复数 ÷ 差评总数；⑦差评回访整改率 = 有效差评回访整改数 ÷ 有效差评数；⑧差评回访整改满意率 = 有效差评回访整改满意数 ÷ 有效差评回访整改数。

## 市级单位“好差评”2021 年第一季度评估通报表

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	差评整改满意度	总评价率	主动评价率	好评率	主动评价好评率	差评回复率	差评回访整改率	差评整改满意度	系统对接加分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M) %	I/P	R1=N1/D	R2=N2/T	R3=N3/N2		
季度应评价数高于 100 件单位																				
1	市住房公积金	69716	73399	123	123	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.17%	100.00%	100.00%	—	—	—	5	89.03
2	市公安局	50358	50358	1309	1303	6	6	6	—	—	—	100.00%	2.60%	100.00%	99.54%	100.00%	—	—	—	84.43
3	市人社局	18642	26633	21	20	1	0	1	—	—	—	100.00%	0.08%	100.00%	95.24%	100.00%	—	—	3	86.06
4	市医疗保障局	14532	19782	5	5	0	0	0	—	—	—	100.00%	0.03%	100.00%	100.00%	—	—	—	3	87.01
5	市行政审批服务局	4661	4661	3502	3502	0	0	0	—	—	—	100.00%	75.13%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	99.03
6	市住建局	2466	2278	2266	2266	0	0	0	—	—	—	92.38%	99.47%	100.00%	100.00%	—	—	—	2	98.95
7	市场监管局	2180	2180	33	33	0	0	0	—	—	—	100.00%	1.51%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	84.30
8	市司法局(含公证)	2100	2083	1547	1547	0	0	0	—	—	—	99.19%	74.27%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	98.53
9	市应急管理局	584	584	495	495	0	0	0	—	—	—	100.00%	84.76%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	100.00
10	市商务局(含贸促会)	324	126	126	126	0	0	0	—	—	—	38.89%	100.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	79.56
11	市生态环境局	150	150	60	60	0	0	0	—	—	—	100.00%	40.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	92.00
12	市税务局	514298	514298	—	—	0	0	0	—	—	—	100.00%	—	100.00%	100%	—	—	—	—	100.00

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	差评回数	差评整改数	差评整改满意度	总评价率	主动评价率	好评率	主动评价好评率	差评回复率	差评回访整改率	差评整改满意度	系统对接加分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M) %	I/P	R1=N1/D	R2=N2/TR3=N3/N2			
13	市体育局	67	67	2	2	0	0	0	0	—	—	100.00%	2.99%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	84.60
14	市消防救援支队	59	59	18	18	0	0	0	0	—	—	100.00%	30.51%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	90.10
15	市自然资源局	31	31	3	3	0	0	0	0	—	—	100.00%	9.68%	100.00%	100.00%	—	—	—	5	90.94
16	市文化和旅游局	9	9	3	3	0	0	0	0	—	—	100.00%	33.33%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	90.67
17	市退役军人事务局	8	8	0	0	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.00%	100.00%	—	—	—	—	—	84.00
18	市国安局	8	8	6	6	0	0	0	0	—	—	100.00%	75.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	99.00
19	市发改委	7	7	2	2	0	0	0	0	—	—	100.00%	28.57%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	89.71
20	市交通局	5	5	3	3	0	0	0	0	—	—	100.00%	60.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	96.00
21	市教育局	4	4	0	0	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.00%	100.00%	—	—	—	—	—	84.00
22	市残联	4	4	0	0	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.00%	100.00%	—	—	—	—	—	84.00
23	市民政局	2	2	1	1	0	0	0	0	—	—	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	94.00
24	市水利局	2	2	1	1	0	0	0	0	—	—	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%	—	—	—	—	94.00
25	市农业农村局	2	2	0	0	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.00%	100.00%	—	—	—	—	—	84.00
26	市气象局	1	1	0	0	0	0	0	0	—	—	100.00%	0.00%	100.00%	—	—	—	—	—	84.00

注：1. 数据取用。①季度应评价数：该季度最低应该产生的评价数；②季度总评价数：当季度归集到“好评”系统的评价数量，含“五日满评”；③主动评价数：当月归集到“好评”系统的申请人主动评价数量，不含“五日满评”数量；④主动好评数：主动评价中的“好评”数量；⑤有效差评数：当月经核查属实的差评数量；⑥无效差评数：当月经核查不属实的差评数量；⑦差评回复数：已回复的有效差评数量；⑧差评回访整改数：回访已整改完成的有效差评数量；⑨差评回访整改满意度：回访对整改结果为满意的数量。

2. 指标设定。①总评价率=季度总评价数÷季度应评价数，超过 100%的按 100%计算；②主动评价率=主动评价数÷总评价数；③主动好评率=主动好评数÷主动评价数；④差评总数=有效差评数+无效差评数；⑤好评率=(1-有效差评数÷总评价量) %；⑥差评回复率=差评回数÷差评总数；⑦差评回访整改率=有效差评回访整改数÷有效差评数；⑧差评回访整改满意度=有效差评回访整改满意度÷有效差评回访整改数。

## 附件 3

2021 年第一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	发改部门	27	2	1008	7	0	1	11	289	0	0	0	0
2	教育部门	3	0	1016	343	311	1	0	7	3	0	0	0
3	科技部门	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0
4	工信部门	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0
5	公安部门 (出入境、治安、交警)	50336	3	1227	391	898	54063	21	0	0	15	0	21
6	民政部门	1	4	5	52	0	1	0	46	0	0	0	0
7	司法部门	20	81	557	0	0	13	0	0	0	0	0	0
8	财政部门	0	1	0	88	0	0	2	0	0	0	0	0
9	人社部门	26633	166374	55931	10730	8963	17056	13423	0	3360	0	15928	2092
10	自然资源部门 (含不动产)	55	371	9322	2070	4977	5964	4359	1837	11577	2596	6497	241
11	生态环境部门	147	19	126	4	16	25	21	1	12	15	42	0
12	住建部门	2278	13	2020	1	40	9	60	29	0	0	0	0
13	交通部门	3	13792	1118	613	221	9768	16234	9775	343	0	0	0
14	水利部门	2	3	2157	2	0	1	0	1	1	0	0	0

15	农业农村部门	2	1	4100	18	29	0	0	0	94	15	0	0	0
16	商务部门 (含市贸促会)	226	5	964	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	文化和旅游部门	9	19	3727	32488	0	0	44	0	0	0	0	0	0
18	卫健部门	2	98	11244	868	10	0	0	0	2	0	0	0	0
19	退役军人事务 部门	8	348	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	行政审批服务 部门	4805	86481	9465	59549	151273	75424	135518	89397	25134	61836	6715	1071	
22	市场监管部门	1928	210	1867	206	0	258	1	0	0	0	35	0	
23	体育部门	207	0	1016	343	311	1	0	7	3	0	0	0	
24	统计部门	1	0	1664	211	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	医疗保障部门	19782	8355	10673	6709	5	18036	38429	5542	30870	0	0	0	
26	地方金融部门	0	0	1021	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
27	总工会部门	0	4	0	6	7	0	0	16	0	0	0	0	
28	残联部门	4	1	150	29	0	31	0	245	0	0	0	0	
29	消防救援部门	65	25	27	248	22	116	116	3	60	85	0	0	
30	住房公积金部门	73399	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	气象部门	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	
	汇总	181036	276220	120729	114992	167150	180804	208292	107334	71390	64547	29217	3425	

