

# 淄博市政务服务管理办公室

淄政管办通〔2022〕2号

---

## 关于2021年第四季度 政务服务“好差评”工作情况的通报

各区县行政审批服务局，高新区、经开区、文昌湖旅游度假区行政审批服务局，进驻市政务服务中心部门窗口：

2021年第四季度，全市行政审批服务系统严格按照国务院、省政府“好差评”工作部署，认真落实《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》，持续推动系统对接，优化畅通现场评价渠道，全量归集评价数据，扎实推进“差评”整改，推动政务服务工作提质增效和营商环境持续优化。现将第四季度全市政务服务“好差评”工作情况通报如下：

### 一、工作开展情况

（一）建立健全政务服务“好差评”考核评估体系。按照国家政务服务“好差评”标准，结合工作实际，制定政务服务

“好差评”考核评估体系，将 11 个区县和 28 个市级部门政务服务“好差评”工作纳入考核评估。按照省级一体化平台标准要求，全力做好全市政务服务“好差评”数据归集、分析和应用。截至 2021 年 12 月，全市累计归集“好差评”评价数据 500 多万条，主动评价率 90%以上。

（二）强力推进部门专网对接“好差评”系统。从办件量大、办事频率高的部门专网入手，先后做好人社、医保、公积金、不动产、自然资源、公安（车驾管）等部门业务系统对接“好差评”，推动住建、交通等 15 个市级业务系统全部迁移到政务服务平台，企业群众办事完毕可即时作出评价，评价数据全量归集至“好差评”平台。截至 2021 年 12 月，全市累计归集部门专网办件评价数据 104 万条，满意率 99.99%以上。

（三）开发完善“好差评”大数据监控分析平台。对标国家标准，科学设置评价指标，采用分级分时统计、独立展现的方式，打造全市办件和评价总量、评价渠道、差评整改等指标“纵向四级、横向全覆盖”的多维度、图形化展示界面，实现政务服务“好差评”数据的系统化分析、精细化管理，为政务服务改革提供决策参考依据。

（四）推动“好差评”向镇村基层延伸。深入镇村基层开展调研，每月通报各镇街评价数据，组织召开“好差评”向镇村延伸现场会，在全市 88 个镇级便民服务中心和重点村居配置 PAD 评价器，推动“评议卡电子化”。截至 2021 年底，全市镇街现场评价渠道覆盖率达 90%，累计归集镇村评价数据 41 万条。

（五）差评整改构建闭环链条。差评问题实时向“12345”

平台推送，由热线工作人员进行核实，以工单的形式转交责任单位限时整改。责任单位完成整改并报送整改结果，热线工作人员向当事群众反馈并邀请群众评价，核验整改成果，形成“评价-归集-分析-核实-整改-再评价”的闭环链条，全市 67 件差评回访率、整改率、整改满意率均达 100%。

## 二、存在的不足

一是窗口主动向办事群众推广现场评价的较少，个别窗口存在工作人员“自我评价”现象；二是部分窗口“现场评价”渠道不畅通，短信评价触发不及时，群众回复率不高；三是办事群众对评价流程不熟悉导致的“无效差评”数量较多，需进一步加强引导。

## 三、2022 年度工作重点

（一）持续做好“好差评”评价数据全量归集。认真贯彻落实“好差评”国家标准，按照省对市“好差评”考核要求，严格把控办件和评价数据质量，办件评价数据及时全量归集，力争全市“好差评”归集率、评价率、质检率每月均达 95%以上。

（二）持续推动“好差评”向镇村基层延伸。全面推进镇街和中心村居政务服务“好差评”现场评价渠道覆盖，在政务服务领域和人社、医保等部门专网领域大力推行现场“五级评价”，将镇街和中心村居评价情况纳入全市政务服务“好差评”考核评估内容。

（三）全力做好“好差评”宣传推广。按照现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”规范要求，督促窗口工作人员积极引导申请人参与办事评价，探索“好差评”向公共服务

领域延伸。充分利用政务服务“好差评”宣传册页、动画宣传片展播等方式做好政务服务“好差评”宣传引导，真正将办事评价的权利送到办事群众手中。

- 附件：1. 市级部门 2021 年第四季度政务服务“好差评”工作通报表
2. 各区县 2021 年第四季度“好差评”工作通报表
3. 各区县镇（街）、村（社区）2021 年第四季度“好差评”工作通报表

淄博市政务服务管理办公室

2022 年 1 月 13 日

## 附件 1:

## 市级部门 2021 年第四季度政务服务“好差评”工作通报表

序号	部门	季度总办件数	季度总评价数	主动评价数	主动好评数	差评总数	有效差评	差评回复	差评整改	整改满意数	评价率	主动评价率	好评率	主动好评率	差评回复率	差评整改率	整改满意率	加分	综合得分
		A	M	P	I	D	T	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M) %	I/P	R1=N1/D	R2=N2/T	R3=N3/N2		
1	市人社局	37892	37892	29669	29659	10	2	10	2	2	100%	78.30%	99.99%	99.97%	100%	100%	100%	23	100.00
2	市医疗保障局	17233	17233	5613	5613	0	0	0	0	0	100%	32.57%	100%	100%	100%	100%	100%	23	100.00
3	市住房公积金	18844	18844	3485	3471	14	2	14	2	2	100%	18.49%	99.99%	99.60%	100%	100%	100%	22	100.00
4	市公安局	121334	121334	7771	7771	0	0	0	0	0	100%	6.40%	100%	100%	100%	100%	100%	25	100.00
5	市行政审批服务局	303014	303014	184194	184193	1	0	1	0	0	100%	60.79%	100%	100.00%	100%	100%	100%	22	100.00
6	市住建局	5507	5507	3354	3333	21	2	21	2	2	100%	60.90%	99.96%	99.37%	100%	100%	100%	22	100.00
7	市市场监管局	5530	5530	1702	1699	3	0	3	0	0	100%	30.78%	100%	99.82%	100%	100%	100%	22	100.00
8	市司法局(含公证)	1431	1431	0	0	0	0	0	0	0	100%	0.00%	100%	—	100%	100%	100%	19	99.00
9	市应急管理局	2093	2093	222	222	0	0	0	0	0	100%	10.61%	100%	100%	100%	100%	100%	20	100.00
10	市商务局(贸促会)	2957	2957	361	361	0	0	0	0	0	100%	12.21%	100%	100%	100%	100%	100%	20	100.00



序号	部门	季度总办件数	季度总评价数	主动评价数	主动好评	差评总数	有效差评	差评回复	差评整改	整改满意数	评价率	主动评价率	好评率	主动好评率	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	N1	N2	N3	M/A	P/M	(1-T/M) %	I/P	R1=N1/D	R2=N2/T	R3=N3/N2		
24	市气象局	6	6	1	1	0	0	0	0	0	100%	16.67%	100%	100%	100%	100%	100%	18	98.00
25	市人民防空办公室	6	6	1	3	0	0	0	0	0	100%	16.67%	100%	300%	100%	100%	100%	19	99.00
26	市科技局	8	8	1	1	0	0	0	0	0	100%	12.50%	100%	100%	100%	100%	100%	19	99.00
27	市发改委	0	0	0	0	0	0	0	0	0									未归集到办件评价
28	市残联	0	0	0		0	0	0	0	0									未归集到办件评价
29	市金融监管局	0	0	0	0	0	0	0	0	0									未归集到办件评价

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、现场评价好评率占20分,该项得分为现场评价好评率×20。四、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。五、加减分。1、好差评工作创新突破的,视情况加1-10分;2、积极宣传推动“现场评价”工作,现场评价率高的,视情况加1-5分;3、办件评价数据真实全面性基础分10分,发现虚假评价数据和未归集办件的,每次视情况扣1-5分。

## 附件 2:

## 各区县 2021 年第四季度“好差评”工作通报表

序号	区县	季度总办件数		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	好评率	主动评价好评率	差评回复率	差评回訪整改率	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	(1-T/M) %	I/P	R1=N1/DR2=N2/T	R3=N3/N2	推进措施	镇村覆盖	第三方评						
1	张店区	3383517	3383517	41402	41380	22	0	22	22	0	22	0	22	0	0	100%	100%	99.95%	100%	—	—	5	5		99.50
2	淄川区	3325259	3325259	76791	76789	2	0	2	2	0	2	0	2	0	0	100%	100%	99.99%	100%	—	—	5	5	-1	99.00
3	博山区	3133325	3133325	63463	63447	16	1	15	16	1	1	15	16	1	1	100%	100%	99.97%	100%	100%	100%	5	5		98.50
4	周村区	3639391	3639391	30725	30719	6	1	5	6	1	1	5	6	1	1	100%	100%	99.98%	100%	100%	100%	5	5		98.00
5	临淄区	1756941	1756941	14929	14915	14	0	14	14	0	14	0	14	0	0	100%	100%	99.91%	100%	—	—	5	5	+1	98.50
6	桓台县	2246308	2246308	25682	25669	13	0	13	13	0	13	0	13	0	0	100%	100%	99.95%	100%	—	—	5	5	-1	98.50
7	高青县	2732247	2732247	32914	32897	17	1	16	17	1	1	16	17	1	1	100%	100%	99.95%	100%	100%	100%	5	5	-1	98.00
8	沂源县	2637005	2637005	15476	15468	8	1	7	8	1	1	7	8	1	1	100%	100%	99.95%	100%	100%	100%	5	4		98.00
9	高新区	1476405	1476405	15257	15247	10	4	6	10	4	4	6	10	4	4	100%	100%	99.93%	100%	100%	100%	5	5		98.00
10	经开区	636291	636291	11220	11220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%	100%	100%	—	—	—	5	4		97.00
11	文昌湖区	697904	697904	4935	4935	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%	100%	100%	—	—	—	5	4		97.00

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 $\times 40$ 。二、好评率占 20 分, 该项得分为好评率 $\times 20$ 。三、主动评价情况占 10 分, 按排名得分, 第一名得 10 分, 后续名次依次减 0.5 分, 主动评价数为零的不得分。四、主动评价好评率占 20 分, 该项得分为主动评价好评率 $\times 20$ 。五、差评回訪率、整改满意率为扣分项, 扣分为 $[300\% - (\text{差评回訪率} + \text{整改率} + \text{整改满意率})] \div 3 \times 100$ 。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 2-5 分; 2、已实现主动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、积极落实好差评工作有重大推进措施的, 每次视情况加 1-5 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 1-5 分。

## 附件 3:

各区县镇(街)、村(社区)2021年第四季度“好差评”工作通报表

区县	镇(街)							村(社区)						
	办件总数		评价总数	主动评价数	主动评价率	差评总数	有效差评数	办件总数		评价总数	主动评价数	主动评价率	差评总数	有效差评数
	A	M	P	P/M	D	T	A	M	P	P/M	D	T		
张店区	8030	8030	7003	87%	2	0	8672	8672	7006	81%	0	0		
淄川区	30955	30929	18396	59%	0	0	303	303	213	70%	0	0		
博山区	28014	28010	16046	57%	6	0	579	549	411	75%	0	0		
临淄区	16482	16319	12074	74%	2	0	520	520	3	1%	0	0		
周村区	9021	9017	5027	56%	8	0	4	4	1	25%	0	0		
桓台县	16413	16388	10755	66%	4	0	599	554	394	71%	0	0		
高青县	32985	32985	13393	41%	17	1	178	178	129	72%	0	0		
沂源县	98478	95324	9679	10%	4	0	2269	2269	16	1%	0	0		
高新区	2108	2083	1773	85%	4	4	0	0	0	0%	0	0		
经开区	1292	1292	505	39%	0	0	15	15	9	60%	0	0		
文昌湖区	75	71	17	24%	0	0	0	0	0	0%	0	0		

