关于2023年第二季度

政务服务“好差评”工作情况的通报

市政务服务中心进驻部门单位，各区县行政审批服务局：

二季度，淄博市作为全省政务服务“好差评”系统优化升级试点单位，在广泛调研全省政务服务“好差评”工作现状的基础上，借鉴上海、浙江、江苏等“好差评”系统建设经验，明确了“1233”的工作路径，即：全省建立1套工作标准，统一开发评价采集、事项关联2个组件，采用统一页面嵌入、统一参数嵌入、部门自行接入3种接入方式，建设数据质检、评价分析、数据管理3个中心。目前，淄博市不动产系统、政务服务平台、住房公积金管理系统、住房资金预售监管系统等四个市级业务系统已完成与省“好差评”系统对接，累计梳理市县两级事项1.5万余件，按照省级5分钟数据关联度质检规则要求，数据生产、提交、质检关联度入库率均达100%。

同时，全市各级政务服务窗口严格按照国务院、省“好差评”工作要求，不断优化畅通评价渠道，以办事评价促进服务水平提升。二季度，全市政务服务“好差评”系统共汇聚评价数据1428423件，评价数据1428423件，评价率100%，无有效差评件。其中，各区县汇聚办件数据947735件，市级部门（单位）汇聚办件数据480688件。

通过对二季度评价数据综合分析，个别区县部门窗口、镇街便民服务中心评价数据量过低，窗口办件归集不及时，“现场评价”量较少，办件归集、评价过程存在事后补录现象；部分窗口主动向办事群众宣传推广“现场评价”意识不强，办事群众对评价流程不熟悉等原因造成的“无效差评”仍然存在。

下一步，各级政务服务窗口要将政务服务“好差评”作为一项常态化工作持续抓好，不断提升“评价事项、评价渠道、评价对象”覆盖度；要进一步畅通基层现场评价渠道，提升评价渠道质量，坚决杜绝因设备故障、网络问题导致不能现场评价情况；要多渠道做好“好差评”宣传工作，注重与办事群众沟通交流，虚心接受办事群众提出的意见建议，查漏补缺、及时纠正，全力做好“差评”问题整改提升，让“好差评”工作进一步得到优化，让群众办事满意而归。

附件：1.各区县第二季度“好差评”数据通报表

2.市直部门第二季度“好差评”数据通报表

3.区直部门第二季度“好差评”评价数据通报表

4.各区县镇村第二季度“好差评”数据通报表

5.各区县公共服务领域第二季度“好差评”数据通报表

淄博市政务服务管理办公室

2023年7月25日

附件1：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 各区县第二季度“好差评”数据通报表 | | | | | | | |
|
| 序号 | 区县 | 办件数 | 评价数 | 评价率 | 主动评价数 | 差评数 | 整改满意率 |
| 1 | 张店区 | 108908 | 108908 | 100% | 59071 | 0 | / |
| 2 | 淄川区 | 249524 | 249524 | 100% | 27604 | 0 | / |
| 3 | 博山区 | 53774 | 53774 | 100% | 43378 | 0 | / |
| 4 | 周村区 | 52481 | 52481 | 100% | 46174 | 0 | / |
| 5 | 临淄区 | 218889 | 218889 | 100% | 62185 | 0 | / |
| 6 | 桓台县 | 115621 | 115621 | 100% | 32802 | 0 | / |
| 7 | 高青县 | 61754 | 61754 | 100% | 27946 | 0 | / |
| 8 | 沂源县 | 49510 | 49510 | 100% | 13709 | 0 | / |
| 9 | 高新区 | 31173 | 31173 | 100% | 4296 | 0 | / |
| 10 | 经开区 | 3698 | 3698 | 100% | 2 | 0 | / |
| 11 | 文昌湖区 | 2403 | 2403 | 100% | 389 | 0 | / |
| 备注：数据来源淄博市政务服务好差评系统，数据统计范围2023年4月1日至6月30日，数据提取时间：2023年7月4日。 | | | | | | | |

附件2：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市直部门第二季度“好差评”数据通报表 | | | | | | |
| 序号 | 部门 | 办件数 | 评价数 | 评价率 | 主动评价数 | 差评数 |
| 1 | 市住房公积金 | 3863 | 3863 | 100% | 0 | 0 |
| 2 | 市公安局 | 93299 | 93299 | 100% | 0 | 0 |
| 3 | 市人社局 | 78254 | 78254 | 100% | 69854 | 0 |
| 4 | 市医疗保障局 | 5366 | 5366 | 100% | 672 | 0 |
| 5 | 市行政审批服务局 | 3405 | 3405 | 100% | 635 | 0 |
| 6 | 市住建局 | 960 | 960 | 100% | 289 | 0 |
| 7 | 市场监管局 | 424 | 424 | 100% | 16 | 0 |
| 8 | 市交通局 | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 |
| 9 | 市应急管理局 | 1324 | 1324 | 100% | 52 | 0 |
| 10 | 市残联 | 0 | 0 | / | / | / |
| 11 | 贸促会 | 682 | 682 | 100% | 84 | 0 |
| 12 | 市生态环境局 | 156 | 156 | 100% | 39 | 0 |
| 13 | 张店区税务局 | 278978 | 278978 | 100% | / | 0 |
| 14 | 市司法局 | 150 | 150 | 100% | 11 | 0 |
| 15 | 市科技局 | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 |
| 16 | 市发改委 | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 |
| 17 | 市消防救援支队 | 15 | 15 | 100% | 4 | 0 |
| 18 | 市商务局 | 84 | 84 | 100% | 43 | 0 |
| 19 | 市体育局 | 0 | 0 | / | / | / |
| 20 | 市自然资源局 | 56 | 56 | 100% | 19 | 0 |
| 21 | 市文化和旅游局 | 19 | 19 | 100% | 4 | 0 |
| 22 | 市国安局 | 10 | 10 | 100% | 4 | 0 |
| 23 | 市教育局 | 269 | 269 | 100% | 0 | 0 |
| 24 | 市民政局 | 0 | 0 | / | / | / |
| 25 | 市水利局 | 18 | 18 | 100% | 4 | 0 |
| 26 | 市农业农村局 | 9 | 9 | 100% | 3 | 0 |
| 27 | 市气象局 | 11 | 11 | 100% | 1 | 0 |
| 28 | 市人防办 | 0 | 0 | / | / | / |
| 29 | 市卫健委 | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 |
| 30 | 市金融监督管理局 | 0 | 0 | / | / |  |
| 31 | 山东省淄博市鲁中公证处 | 904 | 904 | 100% | 0 | 0 |
| 32 | 市供电公司 | 0 | 0 | / | / | / |
| 33 | 市水务集团有限责任公司 | 12428 | 12428 | 100% | 0 | 0 |
| 34 | 华润燃气有限公司 | 0 | 0 | / | / | / |
| 35 | 市热力集团有限责任公司 | 0 | 0 | / | / | / |
| 36 | 省通信行业协会淄博办事处 | 0 | 0 | / | / | / |
| 备注：数据来源淄博市政务服务好差评系统，数据统计范围2023年4月1日至6月30日，数据提取时间：2023年7月4日。 | | | | | | |

附件3：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区直部门第二季度“好差评”评价数据通报表 | | | | | | | | | | | | |
| 序号 | 部门 | 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 |
| 1 | 人社局 | 7477 | 11483 | 2043 | 2043 | 18438 | 12337 | 2107 | 1613 | 15106 | 537 | 293 |
| 2 | 医疗保障局 | 7364 | 12544 | 2902 | 671 | 4846 | 11562 | 338 | 304 | 1148 | 470 | 40 |
| 3 | 住房公积金 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | 自然资源局（含不动产） | 19683 | 5145 | 6392 | 8721 | 11338 | 9593 | 8461 | 6018 | 5550 | 0 | 225 |
| 5 | 公安局（出入境、治安、交警） | 19546 | 6859 | 5413 | 5918 | 9964 | 8957 | 3400 | 4456 | 8329 | 0 | 1181 |
| 6 | 行政审批服务局 | 9393 | 7187 | 6611 | 1177 | 2303 | 7651 | 460 | 2322 | 520 | 276 | 403 |
| 7 | 发改委 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| 8 | 教体局 | 0 | 0 | 65 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 科技局 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 工信局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 民政局 | 359 | 44092 | 1249 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 司法局 | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 372 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 财政局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | 生态环境局 | 106 | 70 | 2 | 1 | 13 | 0 | 9 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| 15 | 住建局 | 43 | 16 | 5 | 21 | 42 | 35 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| 16 | 交通局 | 1009 | 707 | 408 | 0 | 0 | 370 | 0 | 420 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | 水利局 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | 农业农村局 | 93 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2163 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 商务局 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | 文化和旅游局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | 卫健委 | 187 | 0 | 56 | 0 | 0 | 22 | 447 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | 退役军人事务局 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | 市场监管局 | 675 | 429 | 0 | 0 | 2 | 25 | 6 | 73 | 140 | 0 | 0 |
| 24 | 统计局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | 地方金融局 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 0 | 201 |
| 26 | 总工会 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | 残联 | 0 | 502 | 0 | 0 | 36 | 0 | 199 | 464 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | 消防救援支队 | 23 | 9 | 3 | 1 | 6 | 0 | 9 | 3 | 8 | 0 | 0 |
| 29 | 气象局 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | 公共服务（水电气热通讯） | 3658 | 119994 | 2885 | 0 | 5276 | 29937 | 0 | 592 | 0 | 0 | 0 |
| 汇总 | | 69674 | 209048 | 28036 | 18554 | 52265 | 80530 | 15449 | 18802 | 30831 | 1300 | 2343 |
| 备注：数据来源淄博市政务服务好差评系统，数据统计范围2023年4月1日至6月30日，数据提取时间：2023年7月4日。 | | | | | | | | | | | | |
|

附件4：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 各区县镇村第二季度“好差评”数据通报表 | | | | | | | |
| 序号 | 区县 | 镇 级 | | | 村 级 | | |
| 评价总数 | 差评数量 | 按时整改数量 | 评价总数 | 差评数量 | 按时整改数量 |
| 1 | 张店区 | 15243 | 0 | 0 | 37322 | 0 | 0 |
| 2 | 淄川区 | 18015 | 0 | 0 | 2638 | 0 | 0 |
| 3 | 博山区 | 14015 | 0 | 0 | 10013 | 0 | 0 |
| 4 | 周村区 | 25212 | 0 | 0 | 22000 | 0 | 0 |
| 5 | 临淄区 | 48622 | 0 | 0 | 188333 | 0 | 0 |
| 6 | 桓台县 | 15359 | 0 | 0 | 10631 | 0 | 0 |
| 7 | 高青县 | 30653 | 0 | 0 | 15853 | 0 | 0 |
| 8 | 沂源县 | 19544 | 0 | 0 | 15633 | 0 | 0 |
| 9 | 高新区 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 10 | 经开区 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 文昌湖区 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 备注：数据来源淄博市政务服务好差评系统，数据统计范围2023年4月1日至6月30日，数据提取时间：2023年7月4日。 | | | | | | | |

附件5：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 各区县公共服务领域第二季度“好差评”数据通报表 | | | |
| 序号 | 区县 | 评价数 | 总量占比 |
| 1 | 张店区 | 3658 | 2% |
| 2 | 淄川区 | 119994 | 74% |
| 3 | 博山区 | 2885 | 2% |
| 4 | 周村区 | 0 | 0% |
| 5 | 临淄区 | 5276 | 3% |
| 6 | 桓台县 | 29937 | 18% |
| 7 | 高青县 | 0 | 0% |
| 8 | 沂源县 | 592 | 0% |
| 9 | 高新区 | 0 | 0% |
| 10 | 经开区 | 0 | 0% |
| 11 | 文昌湖区 | 0 | 0% |
| 总数 | 162342 | | |
| 备注：数据来源淄博市政务服务好差评系统，数据统计范围2023年4月1日至6月30日，数据提取时间：2023年7月4日。 | | | |
|