

张店区政务服务管理办公室

关于第三季度全区政务服务“好差评”工作情况通报

各部门：

第三季度，我区按照省、市政务服务“好差评”工作要求，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，扎实归集、上传办件评价信息，推动“好差评”向镇（街道）村（社区）基层延伸，在市对区县“好差评”2021年第三季度评估中综合得分98.97，位列全市第一。现将第三季度全区政务服务“好差评”工作情况通报如下：

一、工作开展情况

（一）规范推动评价信息上传至淄博市政务服务平台。督促各区直部门窗口、各镇（街道）便民服务中心规范归集评价数据，并及时上传市政务服务“好差评”平台，群众办件“应评尽评”，评价数据“应传尽传”。第三季度，全区共累计上传至市政务服务平台评价数据51万余条，好评率100%，现场好评率

99.83%。

（二）推进政务服务“好差评”向基层延伸工作。承担全市政务服务“好差评”向镇村基层延伸现场会镇、村两个试点工作，推进全区8个镇级便民服务中心和部分重点村居评价渠道优化提升和办件评价数据归集工作，大力推行“电子评议卡”应用。目前我区所有镇（街道）便民服务中心均已配置评价PAD，完成办事大厅“电子评议卡”部署。

（三）扎实做好“差评”件处理。完善整改闭环链条，系统归集的差评问题实时向“12345”热线推送，热线工作人员进行核实，确认有效差评和差评原因，以工单的形式及时转交责任单位限时整改，热线工作人员再次邀请群众评价，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。三季度，我区确认“有效差评”10件，相关部门均按照要求进行了核实、整改、回复工作，差评件按时回访率、整改率、整改满意率均达100%。

二、存在问题

（一）工作人员推广现场评价工作不足。一是在上级明查暗访工作中，窗口工作人员主动邀请办事群众现场评价的较少；从办件业务中随机选取100个电话进行拨打，主动邀请群众进行“好差评”评价率仅为18%；二是个别单位存在工作人员“自我评价”情况，部分手机号码存在“批量评价”现象。

（二）部分窗口单位“现场评价”渠道不畅。部分区直部门窗口办件首先录入政务服务平台的占比较少，影响群众现场

办件“现场评价”；评价数据为0件的部门：张店区教体局、区发改局、区总工会。

（三）误操作导致差评数量较高。三季度我区政务服务“好差评”平台归集差评67件，其中无效差评57件，占比85%，占全市无效差评16.1%。无效差评件产生原因主要是因为窗口工作人员评价工作引导不到位，办事群众对“好差评”评价程序了解不够导致的误操作。

三、工作要求

（一）持续做好办件评价信息归集和上传。各部门、各单位没有业务专网的，要使用淄博市政务服务平台办件；有业务专网且没有完成系统对接的，要做好办件录入或导入工作；各系统、各渠道所有办件要“应归集尽归集”“全量评价上传”。

（二）完成系统对接的部门要做好事项配置。部门系统对接“好差评”系统后，部分部门配置的评价事项不全，特别是医保系统面临升级更新，评价事项需要重新配置。区人社、医保、不动产部门要做好区级窗口的评价事项配置，并指导帮助做好镇（街道）、村（社区）评价事项配置。

（三）推动“好差评”向镇（街道）、村（社区）延伸。各镇（街道）、村（社区）对照办事清单，所有事项“应归集尽归集”，抓好现场办件评价，继续保持第三季度评价量大、评价率高的良好势头。要落实全市“好差评”向镇、村基层延伸现场会议要求，人社、审批办件配置PAD评价器，施行现场“五级评价”；医保办件可配置“一机双屏”，施行现场“扫码评价”；

其他办件统一录入政务服务平台；12月底前在5个中心村居配置PAD评价器，覆盖现场服务“电子评议卡”功能。第四季度，将对镇（街道）和5个中心村居政务服务“好差评”评价落实情况加强督导考核，重点评估数据录入和现场评价情况。

（四）全力做好“好差评”宣传推广。各镇（街道）便民服务中心要加大“好差评”宣传推广力度，在大厅、窗口设置“好差评”展示板、展示牌，内容通俗易懂，让群众一看就明白、会操作。

- 附件：1. 各区县“好差评”2021年第三季度评估通报表
2. 2021年第三季度各区县部门政务服务“好差评”评价量统计表
3. 各区县镇（街道）2021年5-9月政务服务“好差评”评价数据归集统计
4. 2021年第三季度全区各部门“好差评”录入量统计表

淄博市张店区政务服务管理办公室

2021年10月21日

附件 1

各区县“好差评”2021年第三季度评估通报表

序号	区县	季度办件数	季度评价数	现场评价数	现场好评数	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	好评率	现场好评率	差评回复率	差评整改率	差评整改满意率	加减分 (满分 10 分)			综合得分
		A	M	P	I	D	T	B	N1	N2	N3	M/A	(1-T/M)%	I/P	R1=N1/D	R2=N2/T	R3=N3/N2	推进措施	现场会议	第三方评估	
1	张店区	518077	504959	39165	39098	67	10	57	67	10	10	97%	100.00%	99.83%	100%	100%	100%	5	2	3	98.97
2	淄川区	575366	553363	39407	39387	20	3	17	20	3	3	96%	100.00%	99.95%	100%	100%	100%	5		2.7	95.66
3	博山区	548451	538451	18417	18386	31	2	29	31	2	2	98%	100.00%	99.83%	100%	100%	100%	5	2	3	96.24
4	周村区	118318	112764	19166	19103	63	3	60	63	3	3	95%	100.00%	99.67%	100%	100%	100%	5		3	94.06
5	临淄区	357318	346303	27353	27255	98	3	95	98	3	3	97%	100.00%	99.64%	100%	100%	100%	5		3	95.80
6	桓台县	453603	441905	24620	24592	28	2	26	28	2	2	97%	100.00%	99.89%	100%	100%	100%	5		3	95.45
7	高青县	366175	349895	18898	18895	3	0	3	3	0	0	96%	100.00%	99.98%	100%	100%	100%	5		3	94.72
8	沂源县	249505	237836	16853	16830	23	1	22	23	1	1	95%	100.00%	99.86%	100%	100%	100%	4		2	92.60
9	高新区	316158	294214	14501	14496	5	1	4	5	1	1	93%	100.00%	99.97%	100%	100%	100%	4		2	91.22
10	经开区	87578	83391	8975	8961	14	1	13	14	1	1	95%	100.00%	99.84%	100%	100%	100%	4		2	91.56
11	文昌湖	36993	35318	2527	2525	2	0	2	2	0	0	95%	100.00%	99.92%	100%	100%	100%	4		2	91.17

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、现场评价情况占 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、差评回复率、整改率、整改满意率为扣分项, 扣分为 $[300\% - (\text{差评回复率} + \text{整改率} + \text{整改满意率})] \div 3 \times 100$ 。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、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 2

2021 年第三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	区县部门	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	人社局	56918	247174	204472	12188	7489	17729	144687	3039	31	108526	25270	4607
2	医疗保障局	4441	26336	19252	16970	18408	26597	81744	11099	34320	1366	17608	2230
3	住房公积金	5985	归市	4270	2531	2886	8984	6241	2255	3140	7565	0	0
4	自然资源局（含不动产）	64	14193	6860	553	1987	2602	3654	5358	1422	89921	25	314
5	公安局（出入境、治安、交警）	65393	892	579	1312	3363	14629	463	35776	514	415	4318	476
6	行政审批服务局	11805	117298	177557	304252	73147	263557	99516	112624	171453	98533	30306	4263
7	发改委	2	0	104	12	0	23	12	2029	21	49	0	0
8	教体局	1751	0	11807	1231	1105	31	8	20737	23	0	0	0
9	科技局	2	3	6	0	0	3	0	4	2	13	0	0
10	工信局	4	1	7794	2	8	6	1	1006	3	0	0	0
11	民政局	13	32	14851	88	0	31	62	26855	34	0	0	0
12	司法局	67	8	65	30	13	29	12	32	1154	0	0	0
13	财政局	2	6	1	2	0	2	0	6	3	2	993	4

序号	区县部门	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
14	生态环境局	443	207	8655	61	161	61	47	3529	51	28	45	109
15	住建局	1680	131	1932	27	378	67	37	2986	57	505	0	245
16	交通局	8	3	119	676	20	6645	9997	18821	280	0	0	0
17	水利局	53	35	6369	6	0	17	5	14	20	0	0	0
18	农业农村局	36	59	2267	39	0	71	16	16487	52	0	0	1096
19	商务局	120	98	3238	2515	0	13	10	4	11	0	215	14
20	文化和旅游局	286	61	2055	169894	59	90	2052	7954	65	0	0	0
21	卫健委	27	408	6385	102	1771	16	26	26560	49	0	0	0
22	退役军人事务局	91	5	1443	15	1	3	2	33	0	0	0	0
23	市场监管局	1124	1345	2479	40	12	233	18	2782	0	27	3767	701
24	统计局	18		33819	0	6	6	17	14	0	0	0	0
25	地方金融局	28	4	13314	9	22	1	33	0	1	0	3086	0
26	总工会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	残联	355	11	4109	0	14	143	10	9234	0	0	0	0
28	消防救援支队	20	44	15	3	8	16	8	12	2	7	1186	0
29	气象局	14	0	10	2	1	15	0	12	3	0	0	0
汇总		150750	408354	533827	512560	110859	341620	348678	309262	212711	306957	86819	14059

附件 3

各区县镇（街道）2021 年 5-9 月政务服务“好差评”评价数据归集统计

	5 月份						6 月份						7 月份						8 月份						9 月份					
区县	办件 总数	评价 总数	现场 主动 评价 数	现场 主动 评价 率	差 评 总 数	有 效 差 评 数	办件 总数	评价 总数	现场 主动 评价 数	现场 主动 评价 率	差 评 总 数	有 效 差 评 数	办件 总数	评价 总数	现场 主动 评价 数	现场 主动 评价 率	差 评 总 数	有 效 差 评 数	办件 总数	评价 总数	现场 主动 评价 数	现场 主动 评价 率	差 评 总 数	有 效 差 评 数	办件 总数	评价 总数	现场 主动 评价 数	现场 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	A	M	P	P/M	D	T	A	M	P	P/M	D	T	A	M	P	P/M	D	T
张店区	333	333	306	92%	0	0	5033	5033	3934	78%	2	0	7530	7530	4595	61%	1	0	2792	2759	2062	75%	2	0	2828	2828	2249	80%	1	0
淄川区	92	92	37	40%	0	0	3755	3583	3108	87%	0	0	5387	4652	3772	81%	0	0	5613	5581	3782	68%	0	0	5063	4992	3701	74%	0	0
博山区	6355	6097	466	8%	3	0	9024	5779	705	12%	3	0	10215	9263	405	4%	0	0	7280	6141	965	16%	10	0	11815	11711	4323	37%	3	0
临淄区	368	99	8	8%	0	0	1557	1098	138	13%	0	0	1626	1394	139	10%	3	0	2758	2638	579	22%	4	0	2593	2520	246	10%	1	1
周村区	0	0	0	0%	0	0	3382	2191	522	24%	4	0	488	390	153	39%	0	0	722	541	116	21%	1	0	744	695	206	30%	1	0
桓台县	2100	1652	40	2%	0	0	2346	1452	114	8%	1	0	1562	1332	333	25%	0	0	2391	2164	932	43%	1	0	2880	2878	1361	47%	0	0
高青县	32	0	0	0%	0	0	980	879	606	69%	0	0	1011	1011	671	66%	0	0	873	849	561	66%	2	0	10944	5410	1564	29%	0	0
沂源县	40	39	0	0%	0	0	289	283	170	60%	0	0	1470	1469	909	62%	0	0	9193	9120	5551	61%	3	0	6626	6626	3682	56%	1	0
高新区	0	0	0	0%	0	0	3	2	2	100%	0	0	63	39	8	21%	0	0	503	176	100	57%	0	0	871	871	316	36%	0	0
经开区	133	88	85	97%	0	0	1198	1198	774	65%	0	0	422	422	255	60%	2	0	231	224	74	33%	0	0	207	197	89	45%	0	0
文昌湖	33	29	21	72%	0	0	123	78	31	40%	0	0	90	89	22	25%	0	0	44	42	21	50%	0	0	52	44	0	0%	0	0

附件 4

2021 年第三季度全区各部门“好差评”录入量统计表

序号	区县部门	第三季度录入量	序号	区县部门	第三季度录入量
1	区人社局	247174	19	统战部	22
2	区行政审批服务局	117298	20	区档案局	14
3	张店医保分局	26336	21	区残联	11
4	自然资源和规划局张店分局（含不动产）	14193	22	区司法局	8
5	交警大队车管所	13876	23	区统计局	8
6	区市场监管局	1345	24	区财政局	6
7	区卫健局	408	25	区退役军人事务局	5
8	张店生态环境分局	207	26	政府办	4
9	区应急局	186	27	区金管局	4
10	区住建局	131	28	区委办	3
11	区商务局	98	29	区交通局	3
12	区综合行政执法局	73	30	区科技局	3
13	张店公安分局	64	31	团区委	2
14	区文旅局	61	32	区工信局	1
15	区农业农村局	59	33	区发改局	0
16	张店消防救援大队	44	34	区教体局	0
17	区水利局	35	35	总工会	0
18	区民政局	32			