

淄博市临淄区行政审批服务局

关于传达“好差评”评估工作要求的通知

各部门、单位：

按照市政务服务“好差评”工作评估要求，现将评估标准解读如下：

一、政务服务“好差评”评估办法

1. 数据取用。①办件总数：当月办件数量（以去年核算的22个月平均办件量为参考数）；②总评价数：当月归集到“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差评回访整改满意数：回访对整改结果为满意的数量。

2. 指标设定。①总评价率=总评价数÷办件总数，（对应国标“未评价率”）；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差评率=有效差评数÷总评价量，（对应国标“好评率”）；⑥差评回复率=差评回复数÷差评总数；⑧差评回访整改率=有效差评回访整改数÷有效差评数；⑨差评回访整改满意率=有效差评

回访整改满意量 ÷ 有效差评回访整改数。

3. 分值计算。综合得分=总评价率 × 40 + 主动评价率（均值） × 40 + 主动好评率 × 20 - 差评率 × 10 - (3 - 差评回复率 - 差评回访整改率 - 差评回访整改满意率) × 10。

二、政务服务“好差评”工作开展要求

1. 政务服务事项“应评尽评”。大力推行“一网通办”，能在政务服务网办理的事项全部通过政务服务受理平台办理后进行“好差评”评价。暂时不能在政务服务办理的事项，可以采用批量导入办件信息，办件量少的部门窗口通过二次录入办件信息的方法进行“好差评”评价。批量导入和二次录入务必要在当天完成，超出五天的历史办件数据一律不得录入、不得触发短信评价。

2. 全力提升主动评价量。积极引导办事群众现场评价（或短信评价），推动现场服务“一次一评”、网上办事“一事一评”，提高办件主动评价率指标。

联系人：姜伟霞

联系方式：17685607207, 7177733, 7177007


临淄区行政审批服务局
2021年3月15日