

萧跑改办〔2017〕44 号

## 萧山区“最多跑一次”改革专项社会评价实施方案

区级机关各部门：

根据《关于印发〈迎接省“最多跑一次”改革满意度评估工作专项方案〉的通知》（杭跑改办〔2017〕32 号）和中共萧山区委、萧山区人民政府《关于 2017 年度萧山区综合考评实施意见》（萧委〔2017〕6 号）文件精神，为做好我区“最多跑一次”改革专项社会评价工作，以企业和群众的获得感为衡量标准，科学评价“最多跑一次”改革绩效，既评价效果、又察问题，既评进度、又察作风，倒逼改革落地，特制订如下实施方案。

### 一、评估对象

全区纳入“最多跑一次”改革的区级部门。

## 二、评估方式

“最多跑一次”改革专项社会评价是全区综合考评工作社会评价模块中的组成部分。主要采用特定服务对象电话调查的方式,对已公布的“最多跑一次”事项,针对最近办过事的特定服务对象进行电话访问。调查方式主要为抽样调查。对月办件量小于50件的部门,因样本量过小,不列入本次专项社会评价;月办件量在50-500之间的,固定值抽样50件;办件量在500-3500之间的,固定值抽样100件;月办件量在3500件以上的,按比例抽3%的办件进行回访。

## 三、评估组织

1、问卷设计。由区“最多跑一次”改革领导小组办公室(以下简称区“跑改办”)参考省“最多跑一次”满意度评估调查问卷,设计萧山区“最多跑一次”改革调查问卷。

2、样本库采集。样本抽样调查框办件信息原则上从浙江省政务服务网办件库中抽取。无法从办件库中获取数据的部门,由区“跑改办”协调各部门提供。回访的办件主要为2017年11月份办结的“最多跑一次”事项。

3、回访方式。委托有资质的第三方调查机构,以电话调查的方式开展回访,区统计局协助指导。回访时间为2017年12月。主要调查办事群众对事项的满意率、实现率及意见建议。对拒绝参与电话回访的样本,随机从样本框中抽取等额样本数量补足。

4、评价指标。参考省“最多跑一次”改革电话回访评价指标,

此次专项社会评价指标主要为两项,即“满意率”和“实现率”。“满意率”:指调查评估办事群众对办事过程、办事便捷度、办事人员服务态度、业务能力等办事体验的综合评价。“实现率”:指调查评估事项是否真正实现“最多跑一次”。

#### 四、计算结果

专项满意度测评设“满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“不满意”5个量表,分别赋以100、80、60、40、0分值,同时设“弃权”选项(不赋分)。专项实现率测评设“零上门或一次”、“两次及以上”2个量表,分别赋以100、0的分值,同时设“弃权”选项(不赋分)。“满意率”和“实现率”权重各占50%。

具体统计步骤如下:

**第一步:**计算各部门的“满意率”、“比较满意率”、“基本满意率”、“不太满意率”、“不满意率”和“零上门或一次上门率”、“两次及以上上门率”。具体为:

满意率 = 满意票数 ÷ 电话回访有效票数

实现率 = 实现票数 ÷ 电话回访有效票数

“比较满意率”、“基本满意率”、“不太满意率”、“不满意率”和“两次及以上上门率”计算公式以此类推。

**第二步:**计算出各部门单项评价内容得分。具体为:

“满意率”指标测评得分 = “满意率” × 100 + “比较满意率” × 80 + “基本满意率” × 60 + “不太满意率” × 40 + “不满意率” × 0

“实现率”指标测评得分 = “零上门或一次上门率” × 100 + “两

次及以上上门率”×0

**第三步：**计算出各单位“最多跑一次”改革专项社会评价总得分。具体为按照各单项评价内容得分按百分制加权的方法乘以考评系数算出总得分。

部门专项社会评价得分=专项社会评价项目得分×参评单位系数×专项社会评价系数×30%。（具体参见《关于 2017 年度萧山区综合考评实施意见》<萧委〔2017〕6 号>）

## 五、结果运用

评价结果按《关于 2017 年度萧山区综合考评实施意见》（萧委〔2017〕6 号）文件规定计入各部门综合考评社会评价得分。同时，区“跑改办”还将梳理汇总办事群众反馈的意见、建议，作为 2018 年度萧山区综合考评社会评价意见整改的一部分，纳入共性工作目标考核。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

杭 州 市 萧 山 区 考 评 委 员 会 办 公 室

2017 年 11 月 27 日

---

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2017 年 12 月 4 日印发

---