

三门峡市人民政府办公室文件

三政办〔2018〕31号

三门峡市人民政府办公室 关于印发三门峡市深化“放管服”改革 推进审批服务便民化考核办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，城乡一体化示范区、开发区管理委员会，市人民政府有关部门：

《三门峡市深化“放管服”改革推进审批服务便民化考核办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2018年8月20日

三门峡市深化“放管服”改革推进审批服务 便民化考核办法（试行）

根据《中共河南省委办公厅河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅文〔2018〕18号）、《中共三门峡市委办公室三门峡市人民政府办公室关于在全市行政审批领域开展“效能革命”的实施意见》（三办〔2017〕1号）要求，制定本办法。

一、考核对象

各县（市、区）政府，市级直接面向企业和群众承担依申请行政审批和公共服务（以下简称审批服务）职能的部门（单位）、中央和省驻峡单位。

二、考核原则

1. 依法依规——严格按照各项法规政策进行，考核过程依法依规、公开公正、规范操作。

2. 尊重数据——收集、汇总、分析、量化政务服务数据，按照考核内容，逐项计分。

3. 便民高效——减环节、减材料、减时限、减费用、优流程，

提升政府服务效能和水平。

4. 公开透明——考核内容、考核规则、考核数据、考核结果公开发布。

5. 鼓励创新——通过增加考核点、调整考核分值等，鼓励被考核对象结合工作实际勇于创新。

三、考核方式

1. 考核采取总分=基础分（1000分）+奖励分（X分）。

2. 打分方式：通过政务服务系统自动打分与人工考核打分相结合方式进行。自动打分，通过政务服务平台电子监察系统自动计分；人工打分，通过日常巡查，受理群众来信来访，投诉处理结果人工计分。

四、考核内容

（一）市级单位考核（1000分）

1. “一库”（事项入库）情况（200分）

（1）落实简政放权，及时动态调整（50分）。对市政府公布取消下放调整的行政职权事项、中介服务事项、各类证明等第一时间落实到位，于十个工作日内完成线上线下更新并能够办理的，得基础分50分，有一项落实不到位或在规定时限内未完成线上线下更新并能够办理的，扣5分，扣完为止。

（2）主动优化审批服务（50分）。在“三级十同”基础上，进一步减环节、减材料、减费用、优流程的，每减一项加1分，上限50分。

(3) 事项入库要素标准化 (50分)。要按照省直部门向下“一条线”梳理规范审批服务事项的工作安排,全面梳理规范本部门依申请行政权力事项和公共服务事项,达到“三级十同”标准,即省、市、县三级同一审批服务事项主项名称、子项名称、事项类型、事项编码、实施依据、申报材料、办事流程、收费标准、承诺时限、表单内容统一。做到“十统一”的,得基础分50分,未做到“十统一”的,每少1项扣5分,扣完为止。

(4) 审批服务事项入库 (50分)。要根据《XXX系统省市县三级审批服务事项“三级十同”清单》,将本部门依申请权力事项和公共服务事项全部进网办理。政务服务网可申报率、办理率达100%的,得基础分50分;不能实现的,每少1项扣5分,扣完为止。

2. “一网”(一网通办)情况 (250分)

(1) 推进“网络联起来”(30分)。审批服务办事系统要全部接入电子政务外网,“联上”河南政务服务网,实现网络联通。接入电子政务外网的,得基础分30分,未接入的,此项不得分。

(2) 推进“数据通起来”(40分)。审批服务办事系统要全部接入市政务服务平台,与河南政务服务网全部“打通”,实现数据联通。按要求对接的,得基础分40分,未对接的,此项不得分。

(3) 推进“网上办起来”(180分)。要坚持“一网通办是

原则、平台之外是例外”，凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项全部进入河南政务服务网，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈全程在线，切实提高网上办理比例和办理深度，做到审批服务事项网上“能办”，实现业务联通。

①受理派单（30分）。建设综合受理平台，在行政服务中心前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件。符合受理条件的审批服务事项，由综合受理窗口工作人员通过网上和现场进行统一受理。现场申报事项，综合受理窗口只收取一套纸质申报材料或电子申报材料，申报材料由综合受理人员利用高拍仪、身份证识别仪等设备进行扫描、审核，建立完整的电子申报档案，上传电子政务服务平台派单推送。1小时内完成初审、派单，同时向相关办理责任人推送接单通知。受理、派单准确及时的，得基础分20分。1小时内提前完成派单的，每件次加1分，上限30分，超时派单每件次扣5分，扣完为止。

②接单响应（30分）。审批服务事项正式受理派单后，属于即办的事项，事项办理责任人当场接单办理的，得基础分20分，未当即响应办理的，每件次扣5分。属于限时承诺的事项，办理责任人在1小时内做出接单响应的，得基础分20分；超1小时接单响应的，每件次扣5分，扣完为止。

③审批办理（30分）。办理责任人按照业务办理流程和规范要求进行分类办理。已受理事项在承诺期限内办结的，得基础分

30分。在二分之一承诺期限内办结的，每件次加5分，上限20分；超期办结每件次扣5分，扣完为止。超过法定工作日未办结的移交同级纪委监委问责处理。

④延期办理（30分）。无延期办理件次的单位，得基础分30分。因特殊原因无法在承诺期限办结的，要及时申请延期办理，办理环节责任人要提前1小时提出延时办理申请并注明延期理由，如无故造成事项延期的，每件次扣5分，扣完为止。

⑤并联办理（30分）。涉及多个部门的联办事项，综合受理，分别派单，前置审批实行容缺默认制，相关单位分头办理、限时办结、统一反馈。按期完成事项办理的，得基础分30分；在二分之一承诺期限内办结的，每件次加1分，上限20分，超期办结的，每件次扣5分，扣完为止。

⑥结果确认（30分）。审批服务事项办理结果形成的纸质证照、批准文件、电子证照、电子批文等，承诺时限内发放的，得基础分30分，超期发放的，每件次扣5分，扣完为止；未通过“互联网+”政务运行平台向审核系统和申请人发布确认信息的，每件次扣5分，扣完为止。

3. 一门（只进一扇门）情况（200分）

全面推进审批服务“三集中三到位”（部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向同级政务服务大厅集中、审批服务事项向省网上政务服务平台集中，做到事项进驻到位、审批授权到位、监督管理到位）。

(1) 事项进驻行政服务中心（100分）。审批服务事项全面纳入市行政服务中心集中办理，原则上不再保留部门自设的政务服务大厅，因特殊情况审批服务事项涉及保密、国家安全等原因暂不进入政务服务大厅的，纳入同级行政服务中心统一管理，企业和群众到政府办事由跑“多门”变进“一门”，不断提升政府服务效能。事项进驻到位的，得基础分100分，每少1项扣10分，扣完为止。

(2) 办理人员进驻行政服务中心（60分）。根据《三门峡市行政审批服务中心窗口工作人员管理暂行办法》要求，各部门要选好配强窗口负责人和窗口工作人员，明确每个审批服务事项办理环节责任人员、联络电话及其权限，办理责任人员按权限各负其责。人员选派到位、责任明确的，得基础分60分。工作人员选派不到位、办理环节责任人不确定的，每项扣10分，扣完为止。

(3) 窗口授权到位（40分）。进驻大厅的事项，部门要充分授权在窗口办理，全部授权到位，得基础分40分。缺一项扣10分，扣完为止。

4. 一次（最多跑一次）情况（150分）

(1) 做到“一次告知”（30分）。各有关部门（单位）对照市政府公布的“最多跑一次”清单，落实一次告知，办事群众和企业可以通过互联网等多渠道查看审批需要的各种申报材料，实现事前一次备齐。做到“一次告知”的，得基础分30分；未实

行“一次告知”受到群众投诉且查实的，每件次扣10分，扣完为止。

(2) 落实“一次办结”（30分）。各有关部门（单位）要严格落实审批服务事项“一次办结”。在企业或群众申请材料准备齐全且符合法定要求的情况下，通过政务服务网受理申请，实现全程“不见面”审批；或者在行政服务中心窗口受理申请材料，企业和群众“跑一次”即可完成审批。“最多跑一次”清单全部落实到位的，得基础分30分，有一项没有落实的，扣10分；“最多跑一次”清单之外的事项实现最多跑一次的，每项加5分，上限20分。

(3) 落实免费送达（30分）。除即办件当场给群众和企业出具审批证书外，承诺件由办件人自愿选择送达方式，选择快递方式送达的，要在限期办结后提供快递方式送达，快递费用由政府负担。落实免费送达的，得基础分30分，未落实此项不得分。

(4) 落实“一件事”改革（60分）。承担“一件事”改革任务的相关部门，按照“一件事”优化再造流程，形成全流程清单（“一件事”名称、涉及单位、审批服务事项名称、申报材料、办事流程、收费标准、承诺时限、表单内容等参照“三级十同”标准），报三门峡市深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组审核通过后入网办理。2018年11月30日前完成入网可办理的，牵头部门得基础分60分，配合部门得基础分40分，超期一天，牵头部门扣5分，配合部门扣3分，连续扣分，不设上限，

直至问责。

5. 作风情况（200分）

（1）群众评价情况（事项清单清楚、服务态度）（100分）

①满意度评价（50分）。各级行政服务中心，利用满意度评价系统，评价率90%以上得基础分10分；评价率95%以上加10分；评价率90%以下扣10分；在此基础上，根据“满意”“不满意”两个评价等次，满意率95%以上得基础分20分，满意率98%以上加10分，满意率95%以下扣10分，扣完为止。

②意见建议（50分）。通过电话、“12345”政务服务平台或行政服务中心网站、微信平台 and 手机APP等渠道收集群众意见建议，无投诉或负面现象，得基础分30分；受到上级部门批示、电话、锦旗、表扬信表扬的，每次加5分，上限20分；投诉经查实的，每次扣5分，情节严重，造成不良影响的，此项不得分。

（2）进驻人员纪律作风情况（100分）。窗口工作人员属双重管理，违反业务规范和行政服务中心管理制度的，相关考核分计入所属部门考核分。通过日常巡查和电子监察系统对各窗口监督检查。工作人员遵守行政服务中心各项规章制度，无违规违纪，得基础分70分；部门窗口被评为“红旗窗口”的每次加10分，个人被评为“服务标兵”的，每次加5分，上限30分；工作人员有违反行政服务中心各项规章制度、工作纪律行为的，每次扣5分，扣完为止。

（二）各县（市、区）政府考核（1000分）

为全面深化“放管服”改革推进审批服务便民化进程，完善市、县、乡、村四级政务服务体系建设，优化提升县级行政服务中心、乡级便民服务站、村级便民服务点“一站式”服务功能，开展以下考核。

1. “一库”（事项入库）情况（200分）

（1）落实简政放权，及时动态调整（50分）。对市政府公布取消下放调整行政职权事项、中介服务事项、各类证明等文件，县（市、区）政府在2个月内对应落实，实现线上线下更新并能够办理的，得基础分50分，有一项落实不到位或在规定时限内未完成线上线下更新并能够办理的，扣5分，扣完为止。

（2）事项入库要素标准化（50分）。要按照省直部门向下“一条线”梳理规范审批服务事项工作安排，全面梳理规范县级依申请行政权力事项和公共服务事项，达到“三级十同”标准，即省市县三级同一审批服务事项主项名称、子项名称、事项类型、事项编码、实施依据、申报材料、办事流程、收费标准、承诺时限、表单内容统一。做到“十统一”的，得基础分50分，未做到“十统一”的，每少1项扣5分，扣完为止。

（3）审批服务事项入库（100分）。要根据《XXX系统省市县三级审批服务事项“三级十同”清单》，将本级各部门依申请权力事项和公共服务事项全部进网办理。政务服务网可申报率、办理率达100%的，得基础分100分；不能实现的，每少1项扣10分，扣完为止。

2. “一网”（一网通办）情况（150分）

（1）推进“网络联起来”（50分）。自有办事系统要全部接入电子政务外网，“联上”河南政务服务网，实现网络联通；各县（市、区）行政服务中心、乡级便民服务站、村级便民服务点的硬件设备、办公设备全部接入电子政务外网。接入电子政务外网达到80%的，得30分，100%接入得50分，低于80%不得分。

（2）推进“数据通起来”（50分）。自有办事系统要全部接入市政务服务平台，与河南政务服务网全部“打通”，实现数据联通。联通市政务服务平台达到80%的，得30分，100%接入得50分，低于80%不得分。

（3）推进“网上办起来”（100分）。要坚持“一网通办是原则、平台之外无审批”，凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项全部进入河南政务服务网，实现从网上咨询、网上申报到网上预审、网上办理、网上反馈全程在线，切实提高网上办理比例和办理深度，做到审批服务事项网上“能办”，实现业务联通。“一网通办”事项实现率（一网通办事项总数占依申请类事项总数的比例）达到80%的，得100分，每增加10%加25分，低于80%此项不得分。

3. “一门”（只进一扇门）情况（300分）

（1）推进实体政务大厅服务规范化建设（100分）。根据有关要求进一步加强行政服务中心场所建设，实现县有政务服务中心、乡（镇、街道）有便民服务站、村（社区）有便民服务点，

形成县、乡、村三级实体便民服务体系，让群众就近办、便捷办。完成比例达90%的，得基础分50分，每增加5%加25分，低于90%此项不得分。

(2) 全面推进审批服务“三集中三到位”。

①事项进驻行政服务中心（100分）。审批服务事项全面纳入本级行政服务中心集中办理，原则上不再保留部门自设的政务服务大厅，因特殊情况审批服务事项涉及保密、国家安全等原因暂不进入政务服务大厅的，纳入同级行政服务中心统一管理，企业和群众到政府办事由跑“多门”变进“一门”，不断提升政府服务效能。事项进驻比例达90%的，得基础分50分，每增加5%加25分，低于90%的此项不得分。

②办理人员进驻行政服务中心（100分）。要选好配强窗口负责人和窗口工作人员，明确每个审批服务事项办理环节办理责任人员、联络电话及其权限，办理责任人员按权限各负其责。人员选派到位、责任明确得基础分100分。工作人员进驻比例达90%的，得基础分50分，每增加5%加25分，低于90%的此项不得分。

4. “一次”（最多跑一次）情况（200分）

(1) 做到“一次告知”（50分）。要督促本级部门对已公布的“最多跑一次”清单，落实一次告知，按照“三级十同”要求及时公开发布“最多跑一次”事项信息，办事群众和企业可以通过互联网等多渠道查看审批需要的各种申报材料，实现事前一

次备齐。“一次告知”率达90%的，得基础分50分，每增加5%加25分，低于90%此项不得分。

(2) 落实“一次办结”（50分）。要督促本级部门严格落实审批服务事项“一次办结”。在企业或群众申请材料准备齐全且符合法定要求的情况下，通过政务服务网受理申请，实现全程“不见面”审批；或在行政服务中心窗口受理申请材料，企业和群众“跑一次”即可完成审批。“最多跑一次”事项比例达80%以上，得基础分50分，每增加5%加20分，事项比例低于80%不得分。

(3) 落实免费送达（50分）。除即办件当场给群众和企业出具审批证书外，承诺件由办件人自愿选择送达方式，选择快递方式送达的，要在限期办理后通过快递方式送达，快递费用由同级财政负担。落实免费送达的，得基础分50分，未落实此项不得分。

(4) 落实“一件事”改革（50分）。各县（市、区）政府要按照“一件事”优化再造流程，形成全流程清单（“一件事”名称、涉及单位、审批服务事项名称、申报材料、办事流程、收费标准、承诺时限、表单内容等参照“三级十同”标准）。2018年11月30日前完成入网可办理的，得基础分50分，超期一天，扣5分，连续扣分，不设上限，直至问责。

5. “一号”（“12345”政务服务咨询投诉举报平台）情况（100分）。各县（市、区）政府按照有关要求，整合本级非紧

急类政务服务咨询投诉渠道，建成本级“12345”政务服务咨询投诉平台，接入市级“12345”政务服务平台，做到集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、效能问责，为政府服务效能提升提供有力支撑。建成运行的，得基础分50分，未建成此项不得分。

五、考核结果运用

- (一) 考核结果按照分值高低顺序进行排名，并公开发布。
- (二) 年度考核结果与政府年度责任目标考评挂钩。

六、考核组织实施

三门峡市深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组统一领导，由领导小组办公室效能考核组具体组织实施。

七、附则

- (一) 本办法自发布之日起实施，由三门峡市深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室负责解释。
- (二) 各县（市、区）政府要结合工作实际，制定考核办法，推动本地工作的落实。

主办：市政府职转办

督办：市政府办公室四科

抄送：市委各部门，军分区，部、省属有关单位。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

三门峡市人民政府办公室

2018年8月20日印发

