

平顶山市湛河区人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

平湛“放管服”组办〔2022〕9号

关于印发《湛河区 2022 年度政务服务第三方 评估工作实施方案》的通知

曹镇乡人民政府，各街道办事处，区直各政务服务责任部门：
为持续推进全区各级政务服务标准化、规范化、便利化建设，建设全区三级政务服务体系，进一步优化营商环境。经区政府同意，现将《湛河区 2022 年度政务服务第三方评估工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



湛河区 2022 年度政务服务第三方评估工作 实施方案

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，持续落实政务服务向基层延伸的工作要求，按照“争先创优、示范引领、实干担当、有效提升”的工作原则，全面提高基层政务服务质效。坚持标准导向、加强分类指导、注重先进示范，自觉对照检视、主动改进提升，推动全区政务服务工作全面进步、全面过硬，力求为企业、群众提供更好的办事环境，全面提升人民群众的满意度和获得感。

二、工作目标

以区政务服务中心、各级便民服务中心（站）为重点，围绕政务服务工作任务落实、落细、落小的要求，通过开展第三方监督评估工作，实现“四个到位”的目标：

一是深化只进“一扇门”改革落实到位。按照“应进必进”“能进必进”原则和“审批服务一窗口”要求，推行“集中办理、一站式办结”模式；

二是健全政务服务模式实施到位。由“单一窗口”向“综合窗口”转变，整合服务窗口，实行无差别受理、无差别办理；

三是加强基层服务队伍建设到位。重点对基层窗口人员进行定向培养、教育培训、监督管理等，锻造一支业务能力强、政治素质高、服务态度优的基层政务服务队伍；

四是提高主动、靠前服务意识到位。探索创新服务方式，拓展服务渠道，提高企业和群众办事的体验感和幸福感。

三、评定范围

区政务服务中心，区直各政务服务责任单位，各乡（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站。

四、评估标准

详见《湛河区 2022 年政务服务第三方评估工作实施方案》中附件《区直部门政务服务第三方评估要点》和《乡（街道）、村社区政务服务第三方评估要点》

五、评估方式

邀请人大代表、政协委员、市民代表和第三方评估机构等，通过填写调查问卷、现场查看、实地体验等方式进行。对照评估要点检查评估对象是否落实市委市政府和区委区政府关于政务服务工作的相关要求。同时，查阅评估对象提供的相关资料，对政务服务工作情况进行客观综合评价。

七、有关要求

（一）加强组织领导。做好政务服务第三方评估工作，是深入优化营商环境的重要举措，是新形势下构建运行高效、服务一体的政务服务体系的创新之举，各级各部门要认真研究考核细则，认真抓好组织实施，确保第三方评估工作扎实

有序进行，务求取得实效。

（二）加强工作督查。区纪委监委和区政务服务和大数据管理局要坚持标准、从严要求，防止走过场、形式主义，要坚持从实际出发，充分运用第三方评估结果，对照评估结果“强化弱项、补齐短板”。

（三）注重示范引领。在评估工作中，区政务服务和大数据管理局要注重总结提炼，总结一批先进经验，宣传一批先进做法，打造一批示范先进，形成一批“政务服务品牌”，引领带动全区政务服务工作整体提升。

附件 1：区直部门政务服务第三方评估要点

附件 2：乡（街道）、村（社区）政务服务第三方评估要点

附件 1

区直部门政务服务第三方评估要点

序号	类别	一级指标	二级指标	三级指标	评估要点
1	政务服务网维护	核对事项目录	事项目录	完整度	对照《河南省政务服务事项基本目录》，确保所有事项“应录尽录”。
				标准度	全面梳理已发布事项，确保统一使用全省统一事项模板。
				统一度	确保线下事项办理与河南政务服务事项统一办事标准。
		完善事项要素	事项要素	环节	以全省统一事项模板为基准，不得在实际工作中新增流程环节。
				地址	1、已进驻（或授权进驻）区政务服务中心的办事地址统一为：河南省平顶山市新华区曙光街道光明路 163 号湛河区政务服务中心（光明路与建设路交叉口南 100 米路西）、（本单位其他可办理本事项地址）
					2、纳入政务服务负面清单的事项，各单位根据实际情况据实填写，并确保地址格式标准统一。
				流程	以全省统一事项模板为基准，据实完善工作流程中人员、时限等信息并据实动态调整。
		时限	办理时限应在法定基础上压缩 50%以上。		

				咨 询	据实完善相关咨询电话信息。
				材 料	以全省统一事项模板为基准，不得在实际工作中新增办事材料或模糊性材料内容（如：其他相关材料、其他材料等）。
				模 板	全面核查已发布事项模板绑定情况，并动态同步更新系统统一模板。
2	提升 政务 大厅 服务 质效	提高服务 水平	窗口仪容仪 表	着 装	工作期间着工装
				工 作 证	工作期间佩戴工作证
				工 作 牌	工作期间工作台上摆放本人工作牌（特别是轮岗窗口要注意）
				工作台面	工作台面要整洁有序
		接 待	问 询	有群众在柜台附近，要主动进行询问办理什么业务	
			态 度	服务态度要热情大方，不能出现爱搭不理	
			对 话	对话期间要耐心平和，不得与服务对象发生争吵	
3	提升业务 能力	业务办理	受 理	受理业务时不得收受办事对象礼品财物等，符合条件必须受理；	
			办 理	办理过程要公开透明，严格按时限完成；	
			发 证	出证即发证，发证时不得有吃拿卡要行为，不得以任何理由延时发证。	

			保障	好差评	每件业务办理完成后，主动邀请服务对象进行“好差评”评价。
				事前辅导	选派对本单位高频事项业务精通人员（至少1名）进驻大厅开展办事辅导工作。
				综合受理	确保窗口工作人员能够无差别受理负面清单以外的所有事项，负面清单事项提供办理导引。
				办事辅导	明确1名或多名业务骨干作为帮办代办咨询专家，报送姓名和电话（多名的明确值班时间），保证能够及时到场应急处理大厅各类问题。
				业务培训	授权进驻区政务服务中心单位安排专人对综窗工作人员开展业务办理专题培训，确保综窗人员能无差别受理所有业务。
4		加强工作纪律	出勤	上下班	按时上下班，不得迟到早退。
				请假	有事提前请假，严格履行请假手续，并由单位派人顶岗。
			外出	临时外出	临时外出，告知值班台，放置“临时外出指示牌”
				请假外出	请假外出需对值班台登记并经同意后方可外出
5	评估资料	提升服务便利	办事指南	——	1、根据全区统一办事指南模板，印制本单位高频事项（近两年发生过业务的事项和下半年可能发生的事项）纸质办事指南（电子版报送，纸质版放置大厅）。
				——	2、梳理各类事项办理常见问题及解答口径，与办事指南统一印制窗口备用；
				——	3、办事指南中不能出现兜底性模糊条款，不能出现“其他材料”“有关材料”等描述。

			免申即享	---	提供本单位“免申即享”相关政策文件电子版；
				---	提供本单位实行“免申即享”的事项清单电子版。
				---	提供本单位“免申即享”办件数据及相关业务系统截图。
				---	提供本单位“免申即享”宣传报道（含网址链接等）、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）等（加盖公章）电子版。
			为老服务	---	提供本单位为老服务宣传报道（含网址链接等）、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）等电子版。
			就近办	---	提供本单位实行“就近办”的政务服务事项清单（加盖公章）电子版
				---	提供本单位“就近办”宣传报道、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）（加盖公章）电子版。
			开展与第三方合作	---	提供本单位与银行、邮政、企事业单位等合作开展政务服务的经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）（含工作实景图、截图等）、宣传报道等。
			有诉即办、未诉先办	---	提供本单位“有诉即办、未诉先办”宣传报道、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）（加盖公章）电子版。
			帮办代办	---	提供本单位“帮办代办”宣传报道、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）（加盖公章）电子版。
			惠企政策	业务数据	提供本单位各类惠企政策办件数据及相关业务系统截图。

				政策宣传	提供本行业国家、省、市和区级惠企政策文件电子版； 开展政策宣传报导的稿件和网址。
6		加强服务 监管	中介服务	行业监管	提供本行业中介服务机构名单、监管机制政策文件、年度中介服务评价结果、评价结果运用等文件电子版。
				信用惩戒	依据中介服务机构信用评价情况实施惩戒或淘汰机制的政策文件、等电子片、网页截图或宣传报道截图等。
			社会监督	政策合同	提供相关第三方社会监督评价机制政策文件、合同等电子版。
				宣传报道	提供本单位社会监督方面、宣传报道（含网址链接等）、经验做法（含工作实景图、工作群或网站截图等）等（加盖公章）电子版。

附件 2

乡（街道）、村（社区）政务服务第三方评估要点

评估项目	评估标准	扣分/加分情况
场所设施设备 (10分)	1. 功能标识清晰。“便民服务中心”标识醒目，办事引导、停车场标识明显。各类安全标志和公共信息图形符号的使用应符合国家相关标准的要求。(2分)	标识不醒目，发现一次扣1分；标识标牌不宜识别，发现一次扣0.5分。
	2. 科学划分服务区域。设置咨询导服、窗口服务、自助服务、政务公开、休息等候等功能区域。(2分)	未科学划分功能区域，不便于群众办事的，发现一处扣0.5分。
	3. 窗口配备办公电话、电脑、高拍仪、打印机等必要的办公设备。(2分)	缺一项必要办公设备的，扣0.2分。
	4. 大厅配备等候座椅、饮水机、急救箱及办事所需文具等便民设施，各种设施设备及物品摆放有序。(2分)	缺一项扣0.2分。
	5. 配备必要的应急突发设施设备(如防疫、消防等)，制定各种应急处置预案。(2分)	应急设施设置不到位的，缺一项扣0.5分；未制订完善的应急处置预案的，扣1分。
一门对外 (12分)	6. 乡镇（街道）、村（社区）层级的依申请政务服务事项（含承接）全部进驻，做到“应进必进”，实现集中办理、“一站式”办结。(3分)	应当进驻未进驻的，发现一项扣0.5分。
	7. 驻镇机构（税务、市场监管等）的依申请政务服务事项进驻便民服务中心。(3分)	部门未实质性进驻到位的，发现一次扣3分。
	8. 水、电、气、暖等与群众生产生活密切相关的服务事项进驻便民服务中心。(3分)	发现一项未进驻的扣0.5分。
	9. 积极推动税费减免、科技创新、财政补贴等领域的事项进驻便民服务中心集中办理。(3分)	缺少相关领域事项进驻的，发现一次扣1分。
政务公开 (7分)	10. 编制事项清单和办事指南，明确办结时限、受理条件、办事流程、材料要求、收费情况等基础要素信息。(2分)	未按要求编制有关文件的，发现一项扣0.5分。
	11. 通过湛河区政府门户网站对外发布事项清单和办事指南，做到数据同源、线上线下一致。(2分)	对外发布少一项扣0.5分。
	12. 在窗口或服务区显著位置，摆放办事指南、申请	窗口未摆放或展示内容有误

评估项目	评估标准	扣分/加分情况
	材料示范样本及样表，方便群众查阅获取。（2分）	的，发现一次扣0.5分。
	13. 设置政务公开区，公开行政权力事项清单、公共服务事项清单及帮代办事项清单内容，为群众提供咨询、申请、查阅等服务。（1分）	区域设置不到位或事项清单公布不完整的，扣1分。
一窗服务 (8分)	14. 建立健全综窗政务服务模式，配备至少5名综窗工作人员，醒目设置“综合窗口”标识，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”，逐步实现“一人多能、一窗多能”。有明确的综窗政务服务培训考核机制。（4分）	人员配置不到位的，扣1分；窗口设置不到位的，发现一个扣0.2分；未制订年度综窗政务服务培训计划并组织实施的，扣1分。
	15. 落实“一件事”审批制度改革举措，实现“一窗办一次办”。（2分）	未按要求落实改革要求的，发现一次扣0.5分。
	16. 积极落实“全省通办”、“跨省通办”等跨区域通办服务。（2分）	窗口未按要求开展相关“通办”服务的，发现一次扣1分。
一网通办 (22分)	17. 凡与企业生产经营、群众生产生活密切相关的政务服务事项网上可办。（2分）	未按规定要求推行网上办理，少一项扣0.5分。
	18. 及时处理政务服务各类政务服务事项办件。（3分）	未及时进行处理和答复的，发现一次扣0.5分。
	19. 政务服务外网在乡（街道）、村（社区）窗口实现全覆盖。（3分）	发现一个审批服务窗口不能登录政务服务外网的，扣0.2分。
	20. 全量、及时、规范统计政务服务办件数据。（3分）	办件数据覆盖率低的，扣1分。办件数据汇聚总量明显低于实际发生量的，扣2分。
	21. 在政务服务审批过程中积极推广使用电子证照、“豫事办”河南政务服务网等。（5分）	未按要求推广应用电子证照、“豫事办”的，发现一次扣1分。
	22. 建立部门各尽其责、相互联动、协同配合的审管协同机制，实现审批与监管有效衔接、审管信息互动共享。（2分）	未建立审批与监管衔接相关制度的，扣1分；制度落实不严格的，扣1分。
	23. 大厅提供预约、取号、叫号等服务功能。（2分）	未按要求提供相关服务的，发现一次扣0.5分；相关服务功能不完备的，扣2分。
	24. 设置自助服务区，引入公安、人社、税务等自助服务终端或集成式政务服务自助一体机，实现7×24小时服务。（2分）	未按要求设置且设备不能正常运行的，发现一次扣1分。
服务规范	25. 推行首问负责、限时办结、预约服务、延时办理、一次性告知等工作制度。（3分）	未制订并执行相关工作制度的，发现一次扣0.5分。

评估项目	评估标准	扣分/加分情况
(10分)	26. 落实“十不十要”，严格工作纪律、服务态度、文明用语等。（2分）	没有在醒目位置展示“十不十要”的，扣2分。
	27. 窗口设置岗位牌，公开展示窗口人员单位、姓名、职务、电话和照片等信息。（3分）	未按要求设置的，发现一次扣0.5分。
	28. 窗口人员统一着装，佩戴工作标志，亮明党团身份。（2分）	未按要求落实的，发现一次扣0.5分。
帮办代办（6分）	29. 建立帮办代办队伍，完善帮办代办制度，落实落细帮办代办。（2分）	未按要求建立工作队伍的，扣1分；帮代办事项清单未及时公开的，扣1分。
	30. 为企业提供涉企审批、项目建设等代办帮办服务，更好服务企业发展。（2分）	未建立相关工作制度的，扣2分；提供相关服务不力的，发现一起扣1分。
	31. 将代办帮办服务融入村（社区），为有需要的群众尤其是老弱病残等特殊群体提供贴心、便捷的服务。（2分）	未按要求提供服务的，发现一起扣0.5分；开展帮办代办融入工作不力，发现一次问题扣0.5分。
适老服务（5分）	32. 配备老花镜、轮椅、医疗设备等服务用品，在等待区域设置“敬老专座”。（3分）	未按要求配备的，每少一项扣0.5分。
	33. 帮助老年人解决“数字鸿沟”问题，安排专门人员为老年人提供咨询引导、陪办等便利化服务。（2分）	未安排专人服务的，每发现一次扣0.5分。
服务好差评（7分）	34. 落实“好差评”制度，完善镇（村）窗口评价装置，畅通二维码评价、投诉电话、意见箱等渠道，方便群众提出意见、建议和投诉。（2分）	窗口静态评价二维码配置不全的，发现一起扣0.5分；电话投诉渠道不畅通、意见箱设置不规范的，发现一次扣0.5分；群众投诉处理不及时，发现一次扣1分。
	35. 引导办事群众积极参与满意度评价，做到网上服务“一事一评”、现场服务“一次一评”。（2分）	根据省“好差评”系统反馈数据进行打分。
	36. 做到“好差评”联动反馈、“差评”核实整改与整改回访三个100%。（3分）	根据省“好差评”系统反馈数据进行综合评分。
乡（街道）、村（社区）两级联动（8分）	37. 加强乡（街道）、村（社区）两级联动，健全完善乡（街道）、村（社区）两级联动的便民服务网络。（2分）	未明确对村（社区）便民服务站管理制度要求的，扣2分。
	38. 指导村（社区）便民服务站推行综窗服务，设置综合服务窗口，实现“一窗进出”。（3分）	未设置综合服务窗口的，每发现一次扣0.2分；办事指南中办事地点与窗口实际设置情况不符，每发现一次扣0.2分。综窗政务人员未要

评估项目	评估标准	扣分/加分情况
		求的，扣 0.5 分。
	39. 推进便民服务事项有效进驻村（社区）便民服务站办理。（3 分）	未主动公开村级公共服务事项清单、帮办代办清单的，每发现一次扣 0.3 分；办事指南未及时公布或要素内容不符合要求的，每发现一次扣 0.3 分。
创新举措 (5 分)	40. 率先开展富有成效的创新服务举措，企业和群众办事便利度、满意度显著提高。（5 分）	根据各乡（街道）上报情况进行综合评分。