

川政管办发〔2022〕2号

淄川区政务服务管理办公室  
关于印发《淄川区2022年度镇（街道、开发区）  
政务服务工作评估要点》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，开发区管委会：

为进一步加强我区镇、村两级政务服务标准化建设和规范化管理，推进制度创新、流程再造，提升基层政务服务能力水平，推动“一次办好”改革向纵深发展，全面优化我区营商环境，经研究，制定《淄川区2022年镇（街道、开发区）政务服务工作评估要点》。现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

淄川区政务服务管理办公室

2022年5月11日

# 淄川区 2022 年度镇（街道、开发区） 政务服务工作评估要点

为深入贯彻省、市有关提升基层政务服务能力的决策部署，推进基层政务服务从“能办”到“快办”“易办”“好办”转变，进一步提升我区基层政务服务能力和水平，打通服务企业、群众的“最后一公里”，结合我区实际，制订本评估要点。

## 一、评估对象

各镇（街道、开发区）便民服务中心、各村（社区）便民服务站。

## 二、评估内容及标准

### （一）基层服务场所标准化建设（20分）

#### 1.镇（街道、开发区）便民服务中心标准化建设。（10分）

按照省政府办公厅《关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案》确定的标杆型、标准型、基础型三档要求，进一步优化大厅布局，合理设置咨询引导、业务办理、自助服务、休息休闲和信息公开等功能区，全面实行“综合受理”“一窗通办”。以标准型为基本要求推进便民服务中心建设，推动更多镇办积极提档升标，创建标杆型便民服务中心。

2.村（社区）便民服务站标准化建设。（6分）整合利用现有服务场地、设施等资源，依托村（社区）组织活动场所或党群服务中心，实现全区基础型便民服务站全覆盖。要积极创建标杆型

便民服务站，每个镇（街道、开发区）至少打造 1-2 个。

**3.提升特殊群体服务能力。（4分）**开展实体大厅无障碍改造和适老化提升，配备老花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施，开通老年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道，满足特殊群体服务需求。

## （二）基层服务帮办代办体系（20分）

### 1.完善设施设备建设。（6分）

在镇（街道、开发区）便民服务中心、村（社区）便民服务站设置帮办代办综合服务区，配备必要的办公桌椅、电脑、高拍仪、自助终端等设施设备，满足企业、群众办事需求。设置明显帮办代办标识，在公开栏、宣传栏等公示帮办代办制度、人员名单、联系方式及服务范围等内容。

**2.加强人员队伍建设。（6分）**聚焦企业、群众办事体验和需 求，加强业务知识和服务礼仪培训，提升帮办代办队伍服务能力和服务水平。严格落实首问负责、一次性告知、限时办理、延时服务、预约服务等制度，形成便捷高效的帮办代办工作模式。

**3.强化帮办代办服务。（8分）**按照“就近、就熟”原则，依托村（社区）党员干部、社区工作者、网格员、志愿服务者等充实基层帮办代办服务力量，为基层企业、群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。

## （三）基层政务服务便利度（20分）

### 1.做好委托下放事项承接。（8分）

配齐配强工作人员，健全

设施设备和网络支撑。依法依规做好委托下放事项受理、审核、发证工作，按要求做好登记材料整理、归档。严格落实“就近办”工作要求，对于前来办理业务的办事群众，不得以任何理由推诿。

**2.深化基层集成服务。（4分）**严格落实市、区有关工作要求，健全咨询引导、帮办代办工作机制，推动基层群众有办理需求的“事项联办”“一链办理”主题式服务、“双全双百工程”和“全省通办”“跨省通办”等服务向基层延伸。

**3.推进电子证照应用。（4分）**加强宣传引导，推动“爱山东”APP身份证、营业执照、不动产证等高频电子证照亮证应用向基层延伸，实现更多基层便民服务事项“掌上办、一次办、快捷办”。

**4.助力“无证明城市”建设。（4分）**在镇（街道、开发区）便民服务中心设立“无证明城市”监督服务专窗，健全清单动态管理、投诉监督等工作机制，提升工作人员业务能力和“无证明城市应用系统”操作熟练度、应用度，广泛加强宣传引导，保障“无证明城市”建设成果在基层落地落实。

#### （四）远程智慧咨询帮办（10分）

**1.设施设备配置。（5分）**在镇（街道、开发区）便民服务中心设立“一次不跑·事就办好”智慧咨询帮办自助服务区，按要求设置明显标识，配备桌椅、电脑、高拍仪、摄像头、耳麦等服务设施设备，连通电子政务网络。

**2.业务办理质效。（5分）**安排专门人员担任智慧咨询帮办

管理员，具体负责“一次不跑·事就办好”智慧咨询帮办自助服务区管理和引导指导工作，为企业、群众提供远程智慧咨询帮办、自助办事服务。

#### （五）服务场所现场管理水平（10分）

**1.加强现场管理。（5分）**在镇村两级便民服务场所落实现场标准化管理，大厅环境整洁明亮、服务设施配置齐全，各窗口物品摆放整洁有序、文明用语使用规范、服务态度热情诚恳，无违反工作纪律的现象。

**2.落实服务制度。（5分）**以办事企业群众视角建立并认真落实窗口“无否决权”“延时预约上门服务”“周末无休+节假日预约”等制度，制定工作台账，根据企业群众需要提供量身定制服务。

#### （六）政务服务“好差评”（10分）

严格落实《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》，畅通窗口评价器、静态二维码、评议卡等现场评价渠道，业务办理完毕后主动邀请办事群众评价。按照政务服务办件和评价数据校验规则，实时全量归集评价数据，并确保办理事项、联系电话等要素信息的真实性。认真做好差评整改，差评回复率、差评整改率、整改满意率均要达到100%。

#### （七）阶段性重点工作（10分）

按照市、区有关工作部署，高质量完成当季度阶段性重点工作，按时上报工作进展情况。

#### （八）加减分项

## **1.加分项：（20分）**

（1）创新审批机制、优化再造流程成效显著，被国家、省、市认定推广或主要领导批示的，国家级每件加5分，省级每件加3分，市级每件加2分，被市行政审批服务局认定推广的加1.5分，被区行政审批服务局认定推广的加1分。同一件事涉及多层级的，按最高分值加分。最高加10分。

（2）政务服务工作获得市级以上表彰，国家级每次加3分，省级每次加1.5分，市级每次加1分，同一件事被多层次表彰的，按最高分值加分。最高加5分。

（3）政务服务工作宣传方面，在市级以上主流媒体刊发信息的，国家级每篇次加5分，省级每篇次加3分，市级每篇次加2分。在“淄博行政审批服务”微信公众号每发布一篇信息得1分；单篇阅读量每过1000人次加0.1分，最多加1分。相同内容不重复加分，按最高分值加分。最高加5分。

## **2.减分项：（20分）**

（1）每季度或阶段性重点工作中不及时上报工作情况或推诿应付、完成质量差的，视情况扣1-3分；工作不落实、不到位被省级及以上通报的，每次扣3分，被市级通报的，每次扣2分，被市行政审批服务局通报的，每次扣1分。最高扣10分。

（2）政务服务质量差或简化优化服务机制不落实被市行政审批服务局、市政务服务特邀监督员、第三方调查机构、上级部门、主流媒体等明察暗访发现或曝光，经核查属实的视情况扣3-5

分。最高扣 10 分。

### **三、结果运用**

每季度组织对各镇（街道、开发区）政务服务工作进行评估，得分由日常评估和风采展示两部分构成，其中日常评估占 70%，风采展示占 30%。根据日常评估和风采展示总分，评选出 4 个“好”等次，“好”等次中得分最高的授予“担当作为”流动红旗。根据区考核办确定的政务服务考核指标，各季度评估结果作为对各镇（街道、开发区）年度综合考核的重要依据。

### **四、组织实施**

镇（街道、开发区）政务服务评估工作采用现场巡查核查、档案资料检查、平台数据监测、暗访回访测评等方式，由区政务服务管理办公室具体组织实施。

附件：2022 年度镇（街道、开发区）政务服务工作的评估表

附件

2022 年度镇（街道、开发区）政务服务工作评估表

一级指标	二级指标	工作要求及评估标准	考核方式	责任科室
基层服务场所 标准化建设 (20分)	镇（街道、开发区） 便民服务中心标准 化建设（10分）	按照标杆型、标准型、基础型三档统筹推进便民 服务中心标准化建设,经验收达到标杆型得 10 分, 标准型得 6 分, 达不到标准型不得分。	工作调度、现 场检查	政务服务管理科
	村（社区）便民服 务站标准化建设(6 分)	对照三档标准要求, 辖区内实现基础型便民服 务站全覆盖得 3 分, 每打造 1 个标杆型便民服务站 加 0.5 分, 加至满分为止。	工作调度、现 场检查	政务服务管理科
	提升特殊群体服务 能力（4分）	开展实体大厅无障碍改造和适老化提升, 配备老 花镜、轮椅、急救药箱等便民服务设施, 开通老 年人、残疾人等特殊群体办事绿色通道。设施设 备不全的, 每缺 1 项扣 1 分, 扣完为止。	日常检查、监 督抽查	政务服务管理科
基层服务帮办 代办体系（20 分）	完善设施设备建设 （6分）	设置帮办代办综合服务区, 配备必要的办公桌椅、 电脑、高拍仪、自助终端等设施设备, 满足企业、 群众办事需求。设置明显帮办代办标识, 在公开 栏、宣传栏等公示帮办代办制度、人员名单、联 系方式及服务范围等内容。每缺 1 项扣 1 分, 扣 完为止。	日常检查、监 督抽查	政务服务管理科
	加强人员队伍建设	加强业务知识和服务礼仪培训, 提升帮办代办队	日常检查、监	政务服务管理科



	(6分)	伍服务能力和服务水平。严格落实首问负责、一次性告知、限时办理、延时服务、预约服务等制度，形成便捷高效的帮办代办工作模式。人员培训、工作制度落实不到位的，视情扣2-4分。	督查	
	强化帮办代办服务(8分)	按照“就近、就熟”原则，充实基层帮办代办服务力量，为基层企业、群众提供进村入户、政策咨询、帮办代办、进度跟踪、信息反馈等服务。根据工作落实情况，第一名得8分，每递减一个名次扣0.5分。	工作调度、日常检查、督查	政务服务管理科
基层政务服务便利度(20分)	做好委托下放事项承接(8分)	配齐配强工作人员，健全设施设备和网络支撑。依法依规做好委托下放事项的受理、审核、发证工作，按要求做好登记材料的整理、归档。根据工作落实情况，第一名得8分，每递减一个名次扣0.5分。	数据调取、督查	有关业务科室
	深化基层集成服务(4分)	落实市、区有关工作要求，健全咨询引导、帮办代办工作机制，推动基层群众有办理需求的“事项联办”“一链办理”主题式服务、“双全双百工程”和“全省通办”“跨省通办”等服务向基层延伸。根据工作落实情况，第一名得4分，每递减一个名次扣0.2分。	工作调度、日常检查	业务指导科
	推进电子证照应用	加强宣传引导，推动“爱山东”APP身份证、营业	工作调度、数	网络信息科

	(4分)	执照、不动产证等高频电子证照亮证应用向基层延伸。根据工作落实情况，第一名得4分，每递减一个名次扣0.2分。	据调取	
	助力“无证明城市”建设(4分)	严格落实各项工作要求，保障“无证明城市”建设成果在基层落地落实。根据工作落实情况，第一名得4分，每递减一个名次扣0.2分。	工作调度、数据调取、监督抽查	业务指导科
远程智慧咨询帮办(10分)	设施设备配置(5分)	在便民服务中心设立“一次不跑·事就办好”智慧咨询帮办自助服务区，按要求设置明显标识，配备桌椅、电脑、高拍仪、摄像头、耳麦等服务设施设备，连通电子政务网络。未按要求设置自助服务区的扣2分；设施设备不能正常运行的，发现1次扣1分，扣完为止。	日常检查、监督抽查	政务服务管理科
	业务办理质效(5分)	安排专门人员担任智慧咨询帮办管理员，具体负责“一次不跑·事就办好”智慧咨询帮办自助服务区管理和引导指导工作，为企业、群众提供远程智慧咨询帮办、自助办事服务。根据工作落实情况，第一名得5分，每递减一个名次扣0.3分。	工作调度、数据调取	网络信息科
服务场所现场管理水平(10分)	加强现场管理(5分)	在镇村两级便民服务场所落实现场标准化管理，大厅环境整洁明亮、服务设施配置齐全，各窗口物品摆放整洁有序、文明用语使用规范、服务态度热情诚恳，无违反工作纪律的现象。不符合要	日常检查、监督抽查	政务服务管理科

分)		求的，每发现1次扣1分，扣完为止。		
	落实服务制度(5分)	以办事企业群众视角建立并认真落实窗口“无否决权”“延时预约上门服务”“周末无休+节假日预约”等制度，制定工作台账，根据企业群众需要提供量身定制服务。制度不健全的扣1分，未建立工作台账的扣1分，制度落实不到位的，每发现1次扣1分，扣完为止。	日常检查、监督检查	政务服务管理科
政务服务“好差评”(10分)		按照淄川区政务服务管理办公室《关于调整政务服务“好差评”考核指标的通知》要求，当季度三个月考核平均分加权后作为此项得分。	数据调取、监督检查	政务服务管理科
阶段性重点工作(10分)		根据当季度阶段性重点工作完成情况，第一名得10分，每递减一个名次扣0.5分。	工作调度、日常检查	有关科室
	加分项(20分)	创新审批机制、优化再造流程成效显著，被国家、省、市认定推广或主要领导批示的，国家级每件加5分，省级每件加3分，市级每件加2分，被市行政审批服务局认定推广的加1.5分，被区行政审批服务局认定推广的加1分。同一件事涉及多层级的，按最高分值加分。最高加10分。	上级文件、领导批示	政务服务管理科、业务指导科
		政务服务工作获得市级以上表彰，国家级每次加3分，省级每次加1.5分，市级每次加1分，同一件事被多层级表彰的，按最高分值加分。最高加5	上级文件	

加减分项		分。		
		政务服务工作宣传方面，在市级以上主流媒体刊发信息的,国家级每篇次加 5 分、省级每篇次加 3 分、市级每篇次加 2 分。在“淄博行政审批服务”微信公众号每发布一篇信息得 1 分；单篇阅读量每过 1000 人次加 0.1 分，最多加 1 分。相同内容不重复加分，按最高分值加分。最高加 5 分。	工作调度、材料核实	办公室
	减分项（20 分）	每季度或阶段性重点工作中不及时上报工作情况或推诿应付、完成质量差的，视情况扣 1-3 分；工作不落实、不到位被省级及以上通报的，每次扣 3 分，被市级通报的，每次扣 2 分，被市行政审批服务局通报的，每次扣 1 分。最高扣 10 分。	上级通报、工作调度	政务服务管理科、有关科室
	政务服务质量差或简化优化服务机制不落实被市行政审批服务局、市政务服务特邀监督员、第三方调查机构、上级部门、主流媒体等明察暗访发现或曝光，经核查属实的视情况扣 3-5 分。最高扣 10 分。	上级通报	政务服务管理科	



