**衡南县政务公开政务服务领导小组办公室**

# 关于做好2022年度“放管服”改革优化政务营商环境考核自评工作的通知

## 各乡镇人民政府、街道办事处，县直相关单位：

为做好2022年度深化“放管服”改革优化政务营商环境考核工作，请各单位根据《2022年度衡南县“放管服”改革优化政务营商环境考核实施方案》认真开展自评工作（根据考核评分表逐项详描述各项工作开展及完成情况），并将自评报告（含自评分表）及相关佐证材料，经单位主要负责人签字盖章后于2022年12月19日下午5点前交到县政务公开政务服务领导小组办公室（县行政审批服务局301室）。联系方式：蒋俊杰，0734-8550119，邮箱：124396930@qq.com。

附件：《2022年度衡南县“放管服”改革优化政务营商环境考核实施方案》

（本通知及附件资料提取邮箱：hnxsp2019@163.com，密码：8550119）

衡南县政务公开政务服务

领导小组办公室

2022年12月13日

2022年度衡南县“放管服”改革优化政务营商环境考核实施方案

为进一步深化“放管服”改革,着力抓好“一件事一次办”,积极推进政府职能转变,不断提升行政效能,持续优化政务服务环境,根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)、《湖南省2022年度深化“放管服”和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励实施办法》和《衡阳市2022年深化“放管服”改革优化政务服务环境考核实施方案》等文件精神,结合工作实际,制定本实施方案。

一、考核对象和依据

**(一)考核对象**

1.乡镇(街道)23个；

2.县直相关单位：县发展局、县教育局、县科工信局、县公安局、县民政局、县司法局、县财政局、县人社局、县住建局（人防办）、县自然资源局、县交通运输局、县水利局、县农业农村局、县商粮局、县文化旅游广电体育局、县卫健局、县审计局、县退役军人事务局、县林业局、县市场监督管理局、县统计局、县应急管理局、县城市管理和综合执法局、县信访局、县乡村振兴局、县医疗保障局、县行政审批服务局、县产业开发区管委会、市生态环境衡南分局、县网信办、县委统战部（民宗局）、县档案局（档案馆）、县金融办、县烟草局、县气象局、县税务局、县交警大队、县残联、电信公司、移动公司、联通公司、供电公司、县自来水公司、海特然气公司、有线电视、邮政公司、市公积金中心衡南分部。

**(二)考核依据**

《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号)、《湖南省人民政府办公厅关于印发2022年真抓实干督查激励措施的通知》(湘政办发〔2022〕9号)、《湖南省2022年度深化“放管服”和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励实施办法))(湘政务函〔2022〕11号)、《湖南省2022年政务管理服务和政务公开工作要点》和《衡阳市2022年深化“放管服”改革优化政务服务环境考核实施方案》。

二、考核原则

坚持公平、公正、公开原则,坚持突出重点与兼顾全面相结合原则,坚持注重工作实绩与讲求社会效益相结合原则,坚持定量考核与定性评价相结合原则。

三、考核内容及计分标准(详见附件)

四、考核时间

2022年1月1日至12月31日。

1. 考核方式

考核评价实行百分制，采取自评与核验相结合的方式进行。核验主要通过查验台帐资料、查看系统、平台数据分析、日常评定、体验式办理、回访、座谈、第三方评估（问卷调查、电话访问、明察暗访）等方式，平时与年终、单项与综合相结合等办法进行考核。

**(一)日常考评。**考核对象要根据考核内容，对工作任务情况平时进行跟踪自查。县政务公开政务服务领导小组办公室对各项工作任务落实情况及时进行不定期的督促检查。

**(二)单位自评。**各单位按照考核内容和计分标准逐项自查,形成客观、真实的自查报告,上报县政务公开政务服务领导小组办公室,县政务公开政务服务领导小组办公室将根据日常考评和自评情况对各单位评价结果进行复核。

**(三)年终考评。**年底,县政务公开政务服务领导小组办公室根据日常工作情况、系统数据、单位自评报告进行年度综合考评,形成年度考核结果。

六、考核等次

考核等次共分为优秀、良好、合格和不合格四个等次，年度考核得分在 90 分以上为优秀，80—89 分为良好，60— 79 分为合格，60 分以下为不合格。从考核得分 90 分以上的评选出年度优秀单位 12 个，其中乡镇（街道）6 个、县直单位 6 个。

七、结果运用

1. 考核结果按比例折合为县委县政府年度目标管理绩效考核中或优化营商环境考核评价对应县行政审批服务局相关工作的考核分。
2. 县政务公开政务服务领导小组办公室将考核中发现的问题及时向被考核对象反馈，并督促其及时整改。被考核对象要制定整改方案，限时整改到位，并将整改落实情况报县政务公开政务服务领导小组办公室。
3. 根据考核评分,年底评选出“放管服”改革优秀单位6个、政务公开先进单位6个（乡镇3个、县直单位3个）、12345政务服务便民热线先进单位10个（乡镇4个，县直单位6个）、政务大厅优质服务窗口8个、基层（一门式）服务先进单位6个,在全县予以通报表扬。

附件1

乡镇（街道）考核指标评分表

| **序号** | **指标内容** | **评估内容和计分方法** | **自评分** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | “放管服”改革（30分） “放管服”改革 | 领导重视（5分） | 1. 乡镇主要领导专题研究政务公开、政务服务工作每年不少于2次，每少1次扣1分；
2. 乡镇（街道）政务中心日常运转工作经费保障不到位的扣1分;
3. 政务公开、政务服务（一门式工作）、12345热线（含清易通·码上办）县长信箱等工作未明确分管领导、责任部门，成立相应工作领导小组的每项扣1分；
4. 未将政务公开政务服务及一门式工作纳入乡镇（街道）绩效目标考核的扣2分；
5. 主要领导、分管领导未按要求开展“走流程、解难题、优服务”活动的，每人次扣1分。
 |  |
| 基层公共服务（一门式）（15分） | 1. 乡镇（街道）本级可办事项低于70项，村（社区）可办事项低于44项，每少一项扣0.1分；
2. 村（社区）信息员业务及系统操作不熟练，行政审批服务专用章的使用管理不规范，每发现一次扣1分；
3. 乡镇（街道）每年对村（社区）信息员业务集中培训不低于2次，现场业务指导不低于2次，每少一次扣1分；
4. 生育证、低保证、特困供养证、就业创业证不能在村（社区）出证的，每发现一个扣1分；
5. 乡镇（街道）年度人均办件量低于0.6，每少0.05扣的扣1分；办理事项覆盖率低于40%，每少1%扣0.2分；村均年度办件量少于50件，每发现一个扣1分。
 |  |
|  | “三集中三到位”（10分） | 1. 窗口职能及服务事项、人员未按相关文件要求进驻到位的，每事项扣0.5分；
2. 审批服务事项未实现一窗受理、一站式办结，出现体外循环的，每事项每次扣0.5分；
3. 进驻政务服务中心事项未使用行政审批服务专用章的每事项扣1分；
4. 办件未汇聚政务服务一体化平台，逃避行政效能电子监察的，每事项扣0.5分；
5. 执法及收费窗口未实质性开展业务工作，未实行一票制收费的，扣1分。
 |  |
| **2** | 线上、线下政务服务能力（20分） | 大厅建设管理（10分） | 1. 政务服务中心场地面积不达标、不规范的扣1分；
2. 政务服务大厅窗口设置不规范、标识标牌设置不合理的每发现一个扣0.5分；
3. 办公设施（电脑、打印机、资料柜等）、便民设施（休息椅、饮水机、厕所、电风扇、医药箱等）配置不到位每项扣1分；
4. 窗口服务指南、申请表格资料不齐全的，每事项扣0.5分；
5. 窗口未设立岗位标识牌的，每发现一个扣0.5分；
6. 线上线下服务指南不一致，办事指南不精准存在明显错误的，每事项扣0.5分；
7. 大厅未设立导办咨询台、政务公开窗口，“办不成事反映”窗口，值班巡查、考勤管理、监督投诉、“好差评”、“帮代办”等制度不健全的每项扣0.5分；
8. 窗口未实行“首问负责制"、“一次性告知制”、“服务承诺制”、“限时办结制”“好差评”等制度的，扣1分；
9. 进驻窗口人员未纳入政务服务中心管理，未实行指纹考勤的扣2分；
10. 大厅上班时间未公开的扣1分；
11. 大厅管理不到位，不干净、不整洁，窗口人员空岗的每发现一次扣1分；
12. 自助服务终端机未正常使用的，每发现一次扣0.5分；
13. 大厅未实现互联网、电子政务外网、业务专网全覆盖的，每发现一次扣2分。
 |  |
|  | 线上、线下政务服务能力 | 互联网+政务服务（10分） | 1. 政务服务事项填报率、发布率、准确率未达到100%，每发现一个扣0.1分；
2. 政务服务事项网上可办率低于100%，三级以上网办率低于85%，四级网办率低于70%，每少于0.1%扣0.1分；
3. 权责清单填报率、发布率未达到100%，每发现一个扣0.1分；
4. 服务前移到村社区办理事项未通过政务服务一体化平台实行一网通办的，每事项扣0.5分。
 |  |
| **3** | 行政效能考核（35分） | 行政效能电子监察（10分） | 1. 根据《湖南省行政效能电子监察工作评价细则》进行评分折算；
2. 行政效能“四个一”工作机制（一名分管领导，一名中心主要负责同志，一名业务股室负责同志，一名具体经办人）缺失或不顺，监管不到位、工作响应不及时导致出现即办件逾期的每件扣0.5分；出现黄牌的每件扣1分，出现红牌的每件扣2分；
3. “红牌”典型个案追查和通报问题整改不到位的每例扣3分；无视问题拒不整改的每例扣5分。
 |  |
| 好差评 （10分） | 1. 根据《湖南省政务服务“好差评”监督考评细则》进行评分折算；
2. 数据准确率未达到100%，每降低1个百分点扣1分；
3. “差评”经核实属工作人员过错的，每例扣1分；“差评”整改不到位的，每例扣2分，无视问题拒不整改的每例扣3分。
 |  |
| 12345政府服务热线、清易通·码上办、县长信箱（15分） | 1. 通过工单“按时办结率”、“群众满意率”100%，两个指标评分得分，满分100分，两个指标各50分；按时办结率得分=按时办结工单数/总工单数\*50；群众满意度=50-(0.95-好评工单数/总工单数）\*1000，最高得分50分。评分数据由12345热线平台监测数据、回访数据组成；
2. “清易通·码上办”工单回复处置不及时的每例扣1分；回访群众不满意的每例扣1分；
3. 市（县）长信箱来件回复不及时每件扣0.5分，严重超期不回复的每件扣1分；
4. 县级通报问题整改不到位的，每次扣2分，无视问题拒不整改的每次扣3分。
 |  |
| **4** | 政务公开（15分） | 信息公开（10分） | 1. 未明确信息公开工作管理机构及联系人的，扣2分；
2. 未按2022年度政务公开工作要点公开政府信息的，每项内容扣0.5分；
3. 未设立线下信息公开查阅点或政务公开公示栏的扣2分；
4. 未依法依规主动公开政府信息的每次扣0.5分；
5. 未主动公开民生政策及资金发放情况的扣1分；
6. 未依法依规答复依申请公开政府信息的，每次扣1分；被上级提起行政复议的，每次扣2分；
7. 未按要求编制公开2022年度信息公开年度报告的扣1分。
 | 10 |
| 政府网站和政务新媒体 （5分） | 1. 开设的政务新媒体不按要求进行审核备案的扣2分；
2. 政府信息公开及政务新媒体出现栏目超期未更新、严重错别字、政治性表述错误、互动交流回复不及时等问题整改不到位被县级通报的，每次扣1分；
3. 信息公开“三审”机制不完善，未履行信息公开保密审查制度，公开内容出现严重问题的每次扣2分。
 |  |
| **5** | 创新机制 | 1. 相关工作获县委、县政府主要领导肯定性批示的，或获县级以上相关部门专门推荐或通报表扬的每次加2-5分；
2. 有关经验做法被省级以上主流媒体刊发推荐的每次加1分（最多加2分）；
3. 各项加分最多加5分。
 |  |
| **6** | 通报与批评 | 1. 相关工作被国、省、市、县通报批评的，视情况扣2-5分；
2. 各项扣分最多扣5分。
 |  |

附件2

县直部门考核评分自评表

| **序号** | **指标内容** | **评估内容和计分方法** | **自评分** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | “放管服”改革 （30分） | “放管服”改革重点任务落实（5分） | 1. 未按要求完成国务院和省政府部署的“放管服”改革重点任务分工的（《湖南省2022年纵深推进“放管服”改革全面优化营商环境重点任务分工方案》（湘政办函〔2022〕19号）），每项扣1分；
2. 主要领导、分管领导未按要求开展“走流程、解难题、优服务”活动的，每人次扣1分；
3. 推进落实“揭榜竞优”工作不力的扣2分；经验总结不到位，成效不明显，未按时报送工作进展的，扣1分。
 |  |
| 行政审批制度改革（5分） | 1. 未按要求编制上报本级行业部门行政许可事项清单的，扣1分；
2. 行政许可事项存在中介服务，但办事指南中未公开的，每发现一个扣0.5分；
3. 财政性资金项目未通过衡南县网上中介服务超市发布采购公告的，每个扣1分；
4. 赋权下放事项存在“明放实未放”的，每事项扣1分；
5. 审批时限压缩率低于法定时限75%，扣1分。
 |  |
| “三集中三到位”改革 （10分） | 1. 窗口职能及服务事项、人员未按相关文件要求进驻到位的，每事项扣1分；
2. 入驻事项未实行清单管理，存在“明进实未进”“两头受理”情况的，每个事项扣1分；
3. 窗口工作人员及首席代表授权不到位，首席代表未实际履行业务审批权，仍存在体外审批循环的，每个事项扣0.5分；
4. 单位领导（分管领导）每年度应至少到县政务服务大厅现场调研指导2次，每少1次扣1分；
5. 进驻政务服务中心事项未使用行政审批服务专用章的每事项扣0.5分；
6. 办件未汇聚政务服务一体化平台，逃避行政效能电子监察的，每事项扣0.5分；
7. 进驻政务服务中心事项收费未实行一票制收费的，每事项扣1分。
 |  |
| **1** | “放管服”改革 | “一件事一次办”及“综合窗”改革 （5分） | 1. 未按要求设立“一件事一次办”部门综合窗，未建立专人负责机制的扣2分；
2. 未按要求编制“一件事一次办”服务指南并公开的，每事项扣1分；
3. “一件事一次办”涉及事项未落地实施的，未实现一窗通办的，每事项扣1分；
4. “一次办”事项审批环节及材料精减不到位的，一次告知不到位，让群众多跑路的，每发现一次扣1分；
5. 不进行“一件事一次办”分类线上审批办理的，每次扣1分。
 |  |
| 工程建设领域改革（5分） | 1. 工程建设项目审批事项未通过省工改系统开展线上审批的，每次扣1分；
2. 供水、供电、供气、有线电视等市政公用单位未使用市政公用服务平台开展线上审批的，每次扣0.5分；
3. 线下审批、线上补录资料的，每次扣0.5分；
4. 一张蓝图、多测合一、联合验收、市政公用服务等重点领域改革推进不力的，每项扣1分；
5. 出现极短审批的每件扣0.5分，审批逾期的每件扣1分。
 |  |
| **2** | 线上、线下服务能力（20分） |  互联网+政务服务（8分） | 1. 政务服务事项填报率、发布率、准确率未达到100%，每发现一个扣0.1分；
2. 政务服务事项网上可办率低于100%，三级以上网办率低于85%，四级网办率低于70%，每少于1%扣0.1分；
3. 权责清单填报率、发布率未达到100%，每发现一个扣0.1分；
4. 自建业务系统未与政务服务一体化平台实现系统双向对接，未使用政务服务一体化平台同步审批业务，数据未汇聚的，每事项扣0.5分；
5. 未推动赋权下放事项在政务服务一体化平台实行一网通办，数据未汇聚的，每事项扣0.5分，高频事项每事项扣1分；
6. 未推动落实全面取消纸质复印件的扣1分；
7. 未推动落实告知承诺制，减证明、减材料的，每事项扣0.5分；
8. 未推动落实电子证照汇聚及应用的，每事项扣0.5分；
9. 未配合梳理、制定、发布部门政务信息资源共享目录清单的，扣0.5分；
10. 不认可通过政府共享的办事材料，需要群众提供纸质资料的，每次扣0.5分。
 |  |
| **2** | 线上、线下服务能力（20分） | 互联网+监管（2分） | 1. 监管事项认领率未达到100%的，实施清单填报完成率未达到100%的，详实度未达到100%的，每少1%扣0.1分；
2. 监管数据准确率未达到100%的，每少1%扣0.1分。
 |  |
| 大厅管理服务（10分） | 1. 随机抽查10个事项，线上线下服务指南不一致，未按“一事一指南”要求编制办事指南，办事指南有模糊条款、兜底条款、有明显错误的的，每个事项扣0.5分；
2. 窗口未编制事项审批手册，高频事项缺少服务指南，申请表格资料不齐全的，每事项扣0.5分；
3. 窗口未实行“首问负责制"、“一次性告知制”、“服务承诺制”、“限时办结制”“好差评”、“早会制”等制度的，每项扣1分；
4. 进驻窗口人员未纳入政务服务中心管理，未履行指纹考勤的，每人次扣1分；
5. 窗口人员不遵守政务中心窗口工作人员管理制度被月度通报的，每人次扣0.5分；
6. 窗口工作人员服务态度不佳，被群众投诉举报属实的，每次扣1分；
7. 窗口负责人无故缺席政务中心组织召开的会议及活动的，每次扣0.5分；
8. 综合“帮代办”窗口未明确专人负责，“帮代办”窗口流于形式的扣1分。
 |  |
| **3** | 行政效能（35分） | 行政效能电子监察（10分） | 1. 根据《湖南省行政效能电子监察工作评价细则》进行评分折算；
2. 行政效能“四个一”工作机制（一名分管领导，一名中心主要负责同志，一名业务股室负责同志，一名具体经办人）缺失或不顺，监管不到位、工作响应不及时导致出现即办件逾期的每件扣1分；出现黄牌的每件扣2分，出现红牌的每件扣3分；
3. “红黄牌”典型个案追查和通报问题整改不到位的每例扣3分；无视问题拒不整改的每例扣5分。
 |  |
| **3** | 行政效能 | “好差评” （10分） | 1. 根据《湖南省政务服务“好差评”监督考评细则》进行评分折算；
2. 数据准确率未达到100%，每降低1个百分点扣0.5分；
3. “差评”经核实属工作人员过错的，每例扣1分；“差评”整改不到位的，每例扣2分，无视问题拒不整改的每例扣5分。
 |  |
| 12345政府服务热线（清易通·码上办、县长信箱）（15分） | 1. 通过工单“按时办结率”、“群众满意率”100%，两个指标评分得分，满分100分，两个指标各50分；按时办结率得分=按时办结工单数/总工单数\*50；群众满意度=50-(0.95-好评工单数/总工单数）\*1000，最高得分50分。评分数据由12345热线平台监测数据、回访数据组成；
2. “清易通·码上办”工单回复处置不及时的每例扣1分；回访群众不满意的每例扣1分；
3. 市（县）长信箱来件回复不及时每件扣0.5分，严重超期不回复的每件扣1分；
4. 通报问题整改不到位的，每次扣2分，无视问题拒不整改的每次扣3分。
 |  |
| **4** | 政务公开（15分） | 信息公开（10分） | 1. 未明确信息公开工作管理机构及具体工作人员的，扣2分；
2. 未按2022年度政务公开工作要点公开政府信息的，每项内容扣0.5分；
3. 未设立线下信息公开查阅点或政务公开公示栏的扣2分；
4. 未依法依规主动公开政府信息的每次扣0.5分；
5. 未主动公开民生政策及资金发放情况的扣1分；
6. 未依法依规答复依申请公开政府信息的，每次扣1分；被上级提起行政复议的，每次扣2分；
7. 未按要求编制公开2022年度信息公开年度报告的扣2分。
 |  |
| 政府网站和政务新媒体管理（5分） | 1. 开设的政务新媒体不按要求进行审核备案的扣2分；
2. 政府信息公开及政务新媒体出现栏目超期未更新、严重错别字、政治性表述错误、互动交流回复不及时等问题整改不到位被县级通报的，每次扣1分；
3. 信息公开“三审”机制不完善，未履行信息公开保密审查制度，公开内容出现严重问题的每次扣2分。
 |  |
| **5** | 创新机制 | 1. 相关工作获县委、县政府主要领导肯定性批示的，或获县级以上相关部门专门推荐或通报表扬的每次加2-5分；
2. 有关经验做法被省级以上主流媒体刊发推荐的每次加1分（最多加2分）；
3. 各项加分最多加5分。
 |  |
| **6** | 通报与批评 | 1. 相关工作被国、省、市、县通报批评的，视情况扣2-5分，严重的一票否决；
2. 本年度单位窗口获得季度“示范窗口”的加0.5分；获得“优质服务标兵”的，每人次加0.2分，累计加分项最多不超过2分。
 |  |