附件1

乡镇（街道）考核细则

| **序号** | **指标内容** | **评估内容和计分方法** | **分值** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | “放管服” 改革 | 基层公共服务（一门式）全覆盖 | ①乡镇（街道）可办事项低于61项，村（社区）可办事项低于44项，每少一项扣0.1分。②村（社区）没有办理过业务或者因人员业务不熟无法办理业务每发现一个扣0.5 分。③乡镇对村（社区）便民服务中心的业务指导与培训，视完成情况扣分。④赋权下发的“5证”不能在村（社区）受理出证的，每少1证扣0.5分 | 15 |
| 领导重视 | ①乡镇主要领导专题研究政务服务工作每年不少于2次，每少1次扣1分②未落实政务中心工作经费保障的扣2分 | 5 |
| 大厅建设管理 | ①乡镇（街道）政务服务中心场地面积不达标扣2分。②窗口设置不规范、标识标牌设置不到位扣2分。③电脑、打印机等办公设施及便民设施配置不到位扣3分。④大厅管理不规范、制度不健全的扣2分。⑤未实行一枚印章管审批的扣3分。⑥收费窗口设置不到位的扣1分。⑦进驻窗口人员未纳入政务服务中心考勤管理扣2分 | 15 |
| “三集中三到位” | ①窗口职能及服务事项进驻不到位，还在原站所办理业务的扣5分。②电子监察不到位扣1分，系统亮黄灯每次扣0.2分，亮红灯每次扣0.5 分；非常规极短时间审批，每次扣0.2分；未及时受理网上申请件的，每次扣0.2 分。③“好差评”覆盖率、差评有效处置率、实际评价率、数据汇集及时准确率在省平台综合得分低于80 分的，每降低3分，扣0.5分；“差评”经核实，每次扣0.5分；“差评”处置不及时，系统亮红灯，每次扣0.5 分。 | 15 |
| 事项梳理优化流程 | ①政务服务事项梳理不规范、标准、便利的，每1项扣0.1分。②未编制精准化、便利化的《办事服务指南》（含网上办事指南）并进行公开，每1项扣 0.1 分。③线上线下实施清单不一致的，每1项扣0.1分。④服务前移事项未明确到人的每缺一项扣0.1分。 | 5 |
| **2** | 数据资源 | 网络管理 | ①自助服务终端机因网络不通导致无法正常使用的，扣2分②因管理不到位，导致电子政务外网网络不通，影响业务办理的，每发现一次扣1分；出现网络安全事故的，每发现一次扣3分。 | 7 |
| “互联网+政务服务” | ①不使用政务一体化平台办理业务的，每发现一个扣0.5分；②不认可政务一体化平台办件申请及材料的每一次扣0.5分。 | 10 |
| **3** | 政务公开 | 信息公开 | ①未按2021年度政务公开工作要点公开政府信息，扣0.3分。②未按要求开展政策解读的，每次扣0.2分。③未按要求回应社会关切的，每次扣0.2分。④未依法依规答复依申请公开政府信息的， 每次扣0.2 分；被上级提起行政复议的，每次扣0.5分。⑤未设立线下信息公开查阅点的扣0.5分。 | 10 |
| 政府网站和政务新媒体 | ①未及时按要求回复信箱的，每次扣0.2分；简单常见咨询问题未在1个工作日内答复，每次扣0.1分。②发布信息未实行“三审”工作制度、审核不严，发生差错的，每次扣0.2分。③被县级通报批评的，每次扣1分。 | 5 |
| **4** | 12345 政府服务热线 | ①“五率一度”未达标，接通率97%、在线办结率65%、按时办结率100%、回访率100%、回访满意率100%，每降低1个百分点分别扣0.2分。②工单未及时签收（退回），每超期1件扣0.1分。③被县级通报批评的，每次扣0.3 分。 | 10 |
| **5** | 被国、省、市通报批评，该年绩效考核一票否决 |