附件

2021年度镇区、街道政务服务考核细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 序号 | 2021年考核指标 | 类目 | 分值 | 考核内容 |
| 政务服务 | 1 | 政务服务规范化建设（1分） | 场所设施 | 0.1 | 1. 镇（街道）设立的为民服务中心、开发区设置的行政审批局有开放式办公的服务大厅且面积不小于200平方米，中心主体建筑显著位置悬挂“XX为民服务中心”或“XX行政审批局”标识牌（0.05分）； 2. 大厅内部环境干净整洁、舒适美观，各种设施摆放有序，科学划分咨询导服、窗口服务、代办服务、投诉处理、自助服务、政务公开、休息等候等功能区域；大厅内配有办公所需的“证照登记自主服务一体机”、电脑、打印机、复印机等办公设备（0.05分）。 |
| “一站式”服务 | 0.1 | 1.以“应进必进”、“只进一扇门”为目标，镇（街道）、区承接的审批服务事项及相关人员划转到为民服务中心或行政审批局（0.05分）；  2.驻镇（街道）机构（如税务、公安、市场主体登记、不动产登记等）的政务服务事项全部进驻为民服务中心或行政审批局，水、电、燃气、通信、有线电视等与群众生产生活密切相关的服务事项纳入为民服务中心或行政审批局（0.05分）。 |
| 全科政务服务 | 0.2 | 1. 建立健全全科政务服务机制、窗口与部门联动机制，实行“一窗通办，集成服务”（0.05分）； 2. 人社、民政、卫健、残联、医保等事项纳入全科窗口受理、办理（0.05分）； 3. 税务、公安、市场主体登记、不动产登记等受条件限制短期内无法整合到全科窗口办理的事项要实现部门综窗（0.05分）； 4. 定期开展全科业务培训工作，具备全科专业技能的窗口人员占比较高（0.05分）。 |
| 网上服务 | 0.2 | 1. 事项认领率（0.05分）：根据东政务办发〔2020〕5号《关于印发<如东县镇（街道）村（社区）公共服务事项目录清单>的通知》要求，在省事项管理平台及市一体化政务服务平台认领本地区的政务服务事项，同时组织辖区内的村居（社区）认领村级政务服务事项。按认领率高低进行排名，第一名得0.05分，其余按名次依次扣减0.002分； 2. 指南完善率（0.05分）：建有政务服务事项动态更新机制，能及时更新指南信息，填写规范、内容正确、材料齐全、配置到位、数据同源，所有事项实现网上办理。不达要求，每发现一例扣0.002分。 3. 网上办件量（0.1分）：及时处理网上申报件，无超期，得0.05分，发现一例扣0.002分；对办件量及覆盖率进行综合排名，第一名得0.05分，其余按名次依次扣减0.002分。 |
| 窗口服务 | 0.2 | 1.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；落实“十要十严禁”，严格规范仪容仪表、服务态度、文明用语等；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，工作人员佩戴工作标志，亮明身份；常态化开展政务礼仪、政策文件和业务的培训工作，持续改进窗口服务（0.1分）；  2.设置政务公开专区，为群众提供咨询、申请、查阅等政务公开服务；利用公示栏、LED电子显示屏等载体，将进驻中心的服务事项向社会公开，内容包括事项名称、申请材料目录及要求、办理时限、收费标准及依据等；制作事项《办事指南》、申请材料示范样本及样表，在窗口或政务公开专区显著位置摆放，方便群众查阅获取；及时报送政务服务工作动态及创新做法（0.05分）；  3.落实政务服务“好差评”，设置窗口评价牌、投诉电话、意见箱等渠道，方便群众提出意见、建议和投诉，并及时回访处理（0.05分）。 |
| 帮办代办 | 0.1 | 1. 建立帮办代办队伍（配备专职人员，区不少于5人，镇（街道）不少于3人，要配有专门负责市场主体智能审批延伸服务的人员），有完善的帮办代办管理制度及代办事项清单（重点围绕民生类、企业全生命周期审批服务事项）（0.05分）； 2. 对帮办代办工作进行满意度测评，对满意度不足95%的按比例进行扣分（0.05分）。 |
| 适老化服务 | 0.1 | 1. 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”（0.05分）； 2. 安排专职服务人员，为需要帮助的老年人提供专人咨询引导、预约服务、全程陪办、帮缴代缴、政策解答、协助填表、复印打印等便利化服务（0.05分）。 |
| 2 | 公共资源交易管理规范化（0.5分） | 机构设置、人员配备 | 0.05 | 建立区镇公共资源交易工作机构：成立区镇公共资源交易领导机构，建立公共资源交易监督机制，成立区镇公共资源交易中心，配备专门工作人员（0.05分）。 |
| 管理制度、操作办法 | 0.05 | 建立健全区镇公共资源交易管理制度，明确交易操作办法和流程，并公开公示。实现决策、监督、执行相互分离、相互协调的工作机制（0.05分）。 |
| 电子交易平台建设、交易场所标准化 | 0.2 | 1.办公场所和办公设施完备，有固定的开标室、评标室和信息发布栏，电脑、打印机，录音录像设备等硬件设施良好（0.05分）；  2.建立、使用市县认可的电子交易平台系统(0.15分)；  3.特色亮点工作额外加分。 |
| 信息公开、规范操作、异议投诉处理 | 0.15 | 1.交易信息须在南通市公共资源交易网等网站发布，招标信息、资格要求、中标候选人、中标人等要素齐全、格式规范，公示时间合理合法(0.05分)；  2.交易项目按规定统一进场，规范交易，资料齐全，服务规范，监管到位，成效良好(0.05分)；  3.异议（质疑）投诉处理规范，招标人（采购人）按规定时限对异议（质疑）作出书面答复。异议人对答复不满进行投诉的，由区镇监督机构负责进行调查处理，并在规定期限内进行处理(0.05分)。 |
| 档案管理 | 0.05 | 严格按照档案管理的规定，及时收集、整理、归档各个交易环节的文件资料，确保文件档案的完整性、真实性，并在项目验收后，及时按规定将全部档案资料整理统一保管，电子化交易档案实行网上云存储。（0.05分）。 |