

# 安康市行政审批服务局文件

安行审发〔2022〕22号

---

## 安康市行政审批服务局 关于印发《2022年度审批服务便民化和 12345热线办理工作考核办法》的通知

各县（市、区）人民政府，市级有关部门，安康高新区、瀛湖生态旅游区、恒口示范区管委会：

现将《2022年度审批服务便民化和12345热线办理工作考核办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

安康市行政审批服务局

2022年12月26日

# 2022 年度审批服务便民化和 12345 热线 办理工作考核办法

按照《中共安康市委办公室 安康市人民政府办公室关于印发〈各县（市、区）和市直部门、中央和省级驻安单位 2022 年度目标责任考核指标〉的通知》（安办字〔2022〕71 号）要求，为认真做好 2022 年审批服务便民化和 12345 热线办理考核工作，特制定本办法。

## 一、考核对象

各县（市、区）人民政府，安康高新区、瀛湖生态旅游区、恒口示范区管委会，市级有关部门（单位）。

## 二、考核方式和依据

审批服务便民化和 12345 热线办理考核工作由市行政审批服务局组织实施。考核工作主要依据市政府办公室《关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》（安政办发〔2022〕21 号）

《2022 年深化“放管服”改革优化营商环境工作要点》（安政办函〔2022〕93 号）《关于转发市行政审批服务局 2022 年政务服务帮办代办“春风服务”行动方案的通知》（安政办函〔2022〕35 号）《“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案》（安政办函〔2022〕38 号）《安康市依托“秦务员”一体化政务服务服务平台开展“三抓一提升”工作方案》（安政办函〔2022〕153 号）《安康市政务服务中心进驻窗口单位绩效考核办法》（安政办发

〔2015〕135号）《安康市12345便民服务平台考核办法》（安政办发〔2018〕57号）等相关文件。

### 三、考核内容和指标设置

（一）**审批服务便民化工作考核指标（附件1）**。主要考核实施行政许可事项清单管理、深化相对集中行政许可权改革、推进涉企经营许可事项“证照分离”改革全覆盖、开展帮办代办“春风服务”行动、开展“走流程、坐窗口、优服务”活动、规范政务服务中心窗口管理和业务办理、推进“一件事一次办”集成改革、提升一体化政务服务能力、推进政务服务“跨省通办”、开展审批服务领域问题专项整治等10项指标，总分100分，一项未完成扣20分，两项未完成扣50分，三项未完成不得分。

（二）**12345热线办理工作考核指标（附件2）**。主要考核12345热线工单及时响应率（20分）、按期办结率（30分）、群众满意率（30分）、日常工作配合（20分）等4项指标，总分100分。同时，对办件量大、受到群众来信来电表扬、得到中省表扬肯定的，给予相应加分。

### 四、有关事宜

1. 市行政审批服务局通过调用数据、查验资料等方式开展考核。请各级各有关部门对照考核指标认真自查，需要报送总结报告和佐证资料的于2023年1月10日前按要求报送，前期已报送的不再重复提交。

2. 考核结果经市行政审批服务局党组会议审定后报市考核

办，计入各县（市、区）、市级有关部门年度考核减分项目（指标），同时在年度政府职能转变、政务公开、优化营商环境等考核指标中运用。

3. 本办法由市行政审批服务局负责解释。

附件：1. 2022 年审批服务便民化工作考核指标  
2. 2022 年 12345 热线办理工作考核指标