

安康市行政审批服务局

安行审函〔2021〕73号

安康市行政审批服务局 关于报送《2021年度审批服务便民化工作 减分指标考核办法（送审稿）》及《2021年度 12345热线工单办理情况减分指标考核办法 （送审稿）》的报告

市考核办：

按照市考核办《关于认真做好市考减分指标考核工作的通知》（安考办函〔2021〕115号）要求，我局研究制定了《2021年度审批服务便民化工作减分指标考核办法（送审稿）》及《2021年12345热线工单办理情况减分指标考核办法（送审稿）》，现随文报来，请予审核。

联系人：赵亮 联系电话：2390008 18709155554

安康市行政审批服务局

2021年12月7日

2021 年度审批服务便民化工作减分指标 考核办法（送审稿）

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 2021 年度目标责任考核指标〉的通知》（安办字〔2021〕100 号）和市考核办《关于认真做好市考减分指标考核工作的通知》（安考办函〔2021〕115 号）要求，为认真做好 2021 年审批服务便民化工作减分指标考核工作，特制定本办法。

一、考核对象

市委宣传部、市委统战部、市档案馆、市残联、市公安局、市发改委、市财政局、市统计局、市教体局、市科技局、市司法局、市人社局、市民政局、市住建局、市卫健委、市市场监管局、市商务局、市城管局、市交通运输局、市自然资源局、市生态环境局、市农业农村局、市水利局、市林业局、市文旅广电局、市应急管理局、市医保局、市退役军人事务局、市金融办、市税务局、市国安局、市气象局、市邮政管理局、市养老保险经办处、市消防救援支队、市烟草专卖局、国网安康供电公司

二、考核内容

1. 深入推进相对集中行政许可权改革，完成《行政许可事项划转移交登记表》《行政许可事项审查要点说明书》以及相关政策文件、专网权限、专用设备、文本模板、制式证照（批文）

等资料移交工作。〔依据市审改办《关于关于做好市级第二批行政许可事项划转移交工作的通知》（安审改办发〔2021〕1号）、市审改办《关于关于做好市级32项相对集中行政许可事项划转移交工作的通知》（安审改办发〔2021〕4号）〕

涉及部门：市发改委、市住建局、市人社局、市民政局、市农业农村局、市林业局、市商务局、市文旅广电局、市生态环境局

2. 建立审管联动机制，提高审批监管效能。若出现以下情况将予扣分：一是未明确一个内设机构负责审批和监管的协调工作，未书面告知市行政审批服务局的；二是在专家评审、技术审查、现场踏勘、检验检测等关键环节和核心程序上不予支持配合的；三是制发、转发与行政许可业务有关文件时，不将行政审批服务局纳入主送或者抄送范围的；四是审批事项需要部门开放端口、权限、印章授权，以及需提供证照样本、专业设备，不予支持配合的；五是行政许可事项涉及的相关法律、法规、规章和政策有调整变化的，或者本部门及上级主管部门举办与行政许可业务相关会议、培训等，不通知行政审批服务局参加的。〔依据《安康市人民政府办公室关于明确〈加强审管联动提升事中事后监管效能实施方案〉重点任务分工的通知》（安政办函〔2021〕136号）〕

涉及部门：市发改委、市人社局、市教体局、市司法局、市民政局、市卫健委、市文旅广电局、市交通运输局、市住建局、市生态环境局、市商务局、市林业局、市农业农村局、市

市场监管局

3. 根据上级主管部门制定的配套措施和《安康市开展“证照分离”改革全覆盖工作实施方案》，研究制定本部门贯彻落实方案（按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式，进一步细化改革举措和事中事后监管措施），报市审改办备案。〔依据《安康市人民政府关于印发开展“证照分离”改革全覆盖工作实施方案的通知》（安政发〔2021〕12号）〕

涉及部门：市委宣传部、市公安局、市发改委、市教体局、市住建局、市卫健委、市市场监管局、市林业局、市商务局、市城管局、市交通运输局、市自然资源局、市生态环境局、市农业农村局、市水利局、市文旅广电局、市应急管理局、市气象局、市烟草专卖局、市消防救援支队

4. 编制告知承诺制工作规程，修改完善办事指南，制作告知承诺书格式文本，报市审改办备案。〔依据市政府领导在《省政府办公厅关于印发全面推行涉企经营许可事项告知承诺制实施方案的通知》（陕政办发〔2021〕17号）上的批示〕

涉及部门：市委宣传部、市公安局、市城管局、市消防救援支队

5. 落实中省市关于企业和群众办事“只进一扇门”工作要求，本部门政务服务事项全部进驻市政务大厅集中办理。〔依据市政府办公室《深化“放管服”改革优化营商环境专项督查情况通报》（督办通报第二十三期）〕

涉及部门：市自然资源局、市烟草专卖局、市消防救援支队

6. 完成政务服务能力提升“百日攻坚”行动相关指标任务：一是对省上抽检反馈的政务服务事项办事指南不规范问题及时整改；二是优化办理流程，事项平均“减时间”比例不低于70%，“最多跑一次”占比不低于95%，即办事项占比不低于50%，行政许可类事项网上可办率不低于95%，其中全程网办率不低于70%，其余事项网办深度为原件核验；三是提交电子印章申请材料；四是完成政务数据供需对接清单填报工作。〔依据《安康市人民政府办公室关于做好政务服务能力提升“百日攻坚”行动相关工作的通知》〕

涉及部门：市委宣传部、市委统战部、市档案局、市残联、市公安局、市发改委、市财政局、市统计局、市教体局、市科技局、市司法局、市人社局、市民政局、市住建局、市卫健委、市市场监管局、市商务局、市城管局、市交通运输局、市自然资源局、市生态环境局、市农业农村局、市水利局、市林业局、市文旅广电局、市应急管理局、市医保局、市退役军人事务局、市金融办、市税务局、市国安局、市气象局、市邮政管理局、市养老保险经办处、市消防救援支队、市烟草专卖局、国网安康供电公司

三、考核细则

1. 涉及相对集中行政许可事项划转、建立审管联动机制等两项考核指标的部门，由市行政审批服务局各审批科室负责赋

分。

2. 涉及“证照分离”改革全覆盖、涉企经营许可事项告知承诺制、政务服务事项进驻大厅等三项考核指标的部门，于12月31日前将相关印证资料报市审改办。前期已报送备案的可不再重复报送。

3. 2021年审批服务便民化工作减分指标考核实行“一票否决”，6项考核内容中任一项未完成，将按上限（0.5分）进行扣分。

4. 考核结果以书面形式报送市考核办，计入相关部门年度目标责任考核。

5. 本办法由市审改办负责解释。

2021 年度 12345 热线工单办理情况减分指标考核办法（送审稿）

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 2021 年度目标责任考核指标〉的通知》（安办字〔2021〕100 号）和市考核办《关于认真做好市考减分指标考核工作的通知》（安考办函〔2021〕115 号）要求，为认真做好 2021 年 12345 政务服务便民热线减分指标考核工作，特制定本办法。

一、考核原则

围绕“全省先进、全国一流”目标，坚持以人民为中心，以人民群众是否满意作为检验政府部门为民服务意识、执行力和服务效果的工作标准，坚持公平、公正、公开原则，坚持目标导向、问题导向、效果导向，采取日常考核与年终考核相结合的方式，不断推动 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实，更有效地解决老百姓身边的烦心事、操心事、揪心事，不断提高群众满意度和幸福感。

二、考核对象

安康市 12345 便民服务平台一级承办单位（详见附件 1）。

三、考核内容

考核总分 100 分。考核内容分为工单办理、退单、延期、群众满意度及日常配合 5 个方面，另附加分项。（详见附件 2）

四、结果运用

1、年度考核由市行政审批服务局（市政务服务中心）

组织实施，严格按照考核办法，依托 12345 便民服务平台系统数据及日常掌握情况，统一进行考核。

2、考核结果以书面形式报送市考核办，记入年度目标责任考核。

3、本考核办法由市行政审批服务局（市政务服务中心）负责解释。

附件： 1、市 12345 便民服务平台一级承办单位名单
2、12345 热线工单办情况减分指标考核表

附件 1:

市 12345 便民服务平台一级承办单位名单

各县（市、区）政府；安康高新技术产业开发区管理委员会、安康瀛湖生态旅游区管理委员会、安康市恒口示范区（试验区）管理委员会；市教育体育局、市科学技术局、市公安局、市民政局、市司法局、市审计局、市人力资源和社会保障局、市生态环境局、市城市管理执法局、市卫生健康委员会、市统计局、市信访局、市退役军人事务局、市应急管理局、市医疗保障局、市行政审批服务局、市地方志办公室、市富硒产业发展办公室、市金融工作办公室、市发展和改革委员会、市工业和信息化局、市财政局、市自然资源局、市住房和城乡建设局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市林业局、市乡村振兴局、市商务局、市文化和旅游广电局、市市场监督管理局、市招商和经济合作局、市供销合作社、市税务局、市养老保险经办处、市气象局、市住房公积金经办中心、安康银保监分局、人行安康市中心支行、国网安康供电公司、安康中心城市建设投资开发公司、安康水务（集团）有限公司、市烟草专卖局、市邮政管理局、安康水力发电厂、工行安康分行、建行安康分行、中行安康分行、农行安康分行、农发行安康分行、邮政储蓄银行安康市分行、省信用联社安康审计中心、长安银行安康分行、寿险安康分公司、财险安康分公司、邮政安康分公司、电信安康分公司、移动安康分公司、联通安康分公司、中石油安康分公司、广电网络安康分公司、陕西交建集团安川分公司、陕西高速集团白泉分公司。

附件 2:

12345 热线工单办理情况减分指标考核表

考核内容		评分标准	考核方式
工单办理 (30分)	办结率	工单按期办结率 100%不扣分；99%—100%扣 5 分；98%—99%扣 10 分；97%—98%扣 15 分；97%以下扣 30 分。	系统统计 查看记录
	事项办理	接到工单后,未在第一时间与诉求人联系的,经查实1件扣1分。	
	事项反馈	反馈内容与实际情况不相符的,经查实 1 件扣 10 分。	系统统计 查看记录
		反馈内容不规范,过于简单及不完整的, 1 件扣 2 分。	系统统计 查看记录
退单率 (10分)	按工单总量,退单率低于 5%的不扣分;5%—10%扣 3 分;10%—15%扣 6 分;超过 15%的,扣 10 分。		系统统计 查看记录 综合研判
延期率 (10分)	按工单总量,延期申请低于 5%的不扣分;5%—10%扣 3 分;10%—15%扣 6 分;超过 15%的,扣 10 分。		系统统计 查看记录

<p>群众满意率 (30分)</p>	<p>对群众反映的合理诉求，承办单位办理解决后，由12345热线进行100%回访。回访满意率达到80%的，不扣分；70%—80%的扣10分；60%—70%的扣20分；低于60%的，扣30分。</p>	<p>系统统计 查看记录 综合研判</p>	
<p>考核内容</p>	<p>评分标准</p>	<p>考核方式</p>	
<p>日常工作配合 (20分)</p>	<p>知识库维护</p>	<p>未能按照12345热线中心要求，按时对知识库内容更新完善的，1次扣2分。</p>	<p>系统统计 查看记录</p>
	<p>值班表报送</p>	<p>节假日未能按时报送值班表的，1次扣2分。</p>	<p>平时统计 查看记录</p>
	<p>领导接话日活动参与度</p>	<p>经两次联系，单位主要负责人仍推脱参加12345热线市（县局）长接话日活动的，一次扣5分。</p>	<p>平时统计 查看记录</p>
	<p>吹哨报到机制落实</p>	<p>对“社区吹哨、部门报到、政府督查”工作响应不及时，一次扣5分。</p>	<p>平时统计 查看记录</p>
	<p>业务知识培训</p>	<p>根据当前群众反映热点，未能按12345热线中心邀请进行业务知识培训及交流的，一次扣5分。</p>	<p>平时统计 查看记录</p>

	无理由推诿	无正当理由相互推诿，造成群众合理诉求迟迟得不到解决的，一件扣 5 分。	系统统计 查看记录
加分项	<p>1. 月平均办件量超过 1000 件的县区及 250 件的市直部门，加 10 分。</p> <p>2. 受到群众来电来信表扬的，1 件加 1 分；办理效果特别好，收到群众锦旗的，1 次加 5 分。</p> <p>3. 热线办理工作信息、典型经验被国家级新闻媒体采用的加 10 分，省级加 5 分，市级加 1 分。</p> <p>4. 承办单位的热线工作受到国务院及国家部委表彰的，每次加 10 分；受到省政府及省级单位表彰的，每次加 5 分；受到市委、市政府表彰的，每次加 2 分。</p>		平时统计 查看记录 自行报送