

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室文件

罗放管服办〔2023〕4号

关于印发《罗山县2023年政务服务第三方评估 工作实施方案》的通知

县直各部门：

现将《罗山县2023年政务服务第三方评估工作实施方案》的通知印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

罗山县深化“放管服”改革
推进审批服务便民化领导小组办公室

2023年4月6日



罗山县 2023 年政务服务第三方评估工作 实施方案

为贯彻落实罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组《关于开展全县 2023 年政务服务第三方评估工作的通知》精神，做好我县政务服务工作，提升政务服务效果，经县政府同意，决定组织各单位开展自检自查、对照整改工作。

一、工作目标

按照罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组《关于开展全县 2023 年政务服务第三方评估工作的通知》要求和《县直部门政务服务第三方评估要点》、《乡镇（街道）政务服务第三方评估要点》，确保全县政务服务第三方评估工作在我县落实到位，取得实效。

二、主要工作任务

第一阶段：自检自查、对照整改（2023 年 4 月 15 日-2023 年 5 月 31 日）

各乡镇、各部门要对照《县直部门政务服务第三方评估要点》和《乡镇（街道）政务服务第三方评估要点》，对本乡镇本部门工作完成情况开展自查，及时整改暴露的问题，充实完善政务服务发布内容，报送自查情况报告。

第二阶段：问题清单进行核对和整改（2023年6月1日至2023年9月31日），邀请社会监督员（人大代表、政协委员、市民代表等）和第三方评估机构将依据评估要点开展评估。

第三阶段：评估后形成2023年政务服务评估报告，县政府进行通报。

罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室根据社会监督员（人大代表、政协委员、市民代表等）和第三方评估机构的评估结果下发评估问题清单，各乡镇（街道）及相关单位对清单问题进行核对和整改，并于2023年9月31前完成核对和整改。

三、工作要求

（一）要高度重视。罗山县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组委托社会监督员（人大代表、政协委员、市民代表等）和第三方评估机构开展政务服务评估，是县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室落实有关要求，全面考核政务服务工作的重要举措。各乡镇（街道）及相关部门要充分认识做好政务服务工作的重要性，加强组织领导，狠抓落实。要按照要求扎实开展工作，认真查找政务服务工作中存在的问题并找准对策，加大工作落实的力度，确保对标对表、查漏补缺，积极做好评估反馈问题整改。

（二）要积极配合。县委托社会监督员（人大代表、政协委员、市民代表等）和第三方评估机构开展评估。评估期间，评估组将采取抽样检查政府网站、实地验证政务服务、咨询调研政务服务内容、实际测试政务服务流程等方式，对评估对象进行测试评估。各乡镇（街道）及相关部门要严格文件要求，在积极配合第三方评估工作的同时，做好政务服务工作完成情况的自查、核对和整改。

（三）要强化责任意识。各乡镇（街道）及相关部门要根据所承担的工作任务和完成时限，进行详细分解，将工作任务、责任、完成时间落实到具体责任人。各乡镇（街道）及相关部门政务服务股股长必须担负起政务服务第一责任人责任，明确人员负责本部门的政务服务工作。县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室将对政务服务工作落实不到位的单位进行通报。

（四）有说明和要求。各乡镇（街道）及相关部门政务服务股要积极做好材料报送工作。自查情况报告报送县深化“放管服”改革推进审批服务便民化工作领导小组办公室，县领导小组办公室收集整理后将统一上报县政府效能中心和督查中心，逾期未报将影响评估排名。上述材料中，已经公开的，需提供网址链接、截图等信息。未公开的，需说明理由，并提供文件、材料复印件。所有上报材料均需提供纸质和电子文档。

- 附：1. 县直部门政务服务第三方评估要点
2. 乡镇（街道）政务服务第三方评估要点

附件 1

县直部门政务服务第三方评估要点

序号	评估指标	指标内容	责任单位
1	推进落实惠企政策“免申即享”	<p>1. 收集各部门尤其是县本级的“免申即享”惠企政策，建立惠企政策政策库、公布政策清单，并在罗山县人民政府网、云上罗山上传惠企政策。</p> <p>2. 其他相关部门落实“免申即享”惠企政策，应用在实际工作中并形成案例。报送工作案例和宣传信息、图片等佐证资料。</p>	<p>工信局和其他 38 个具有政务服务事项单位</p>
2	清理取消的证明事项	<p>根据信政办《信阳市人民政府 关于取消和保留市政府部门证明事项的通知》等文件要求，制定县级文件（以政府发文或政府办发文），明确取消的事项和保留的证明事项，已清理取消的证明事项，各部门不允许要求企业和群众提供。提供文件和网站公示截图。</p>	<p>司法局和其他 38 个具有政务服务事项单位</p>

3	落实证明事项告知承诺工作机制	<p>根据《罗山县人民政府办公室关于印发罗山县全面推行证明事项告知承诺制工作实施方案的通知》落实证明事项告知承诺制工作机制，梳理告知承诺事项清单，在事项办事指南中对承诺可延迟或免交材料进行标注，对相关办理流程进行调整，实现进一步减时限、减环节、减材料。报送工作案例和宣传信息、图片等佐证资料。</p>	<p>司法局和其他 38 个具有政务服务事项单位</p>
4	全面推行“一件事一次办”	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据《罗山县政务服务“一件事一次办”工作方案》罗放管服办〔2021〕20号文件要求，各牵头部门要牵头梳理“一件事一次办”业务流程，编制办事指南并对外公布； 2. 各单位要梳理本行业“一件事一次办”事项清单，扩充县级事项清单，逐步实现所有事情“一件事一次办”。 3. 报送办事指南和网站截图、宣传信息、图片等佐证资料。 	<p>39 个具有政务服务事项单位</p>
5	落实“三集中三到位”工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 39 个单位及事项全部进驻政务服务大厅，审批职能要向政务服务股集中，政务服务股整体进驻政务服务大厅； 2. 已完成集中到政务服务股且已进驻到政务服务大厅的部门，必须 	<p>39 个具有政务服务事项单位</p>

		授权一名工作人员在窗口后台行使部门审批职权，开展审批工作。	
6	乡镇便民服务体系建设	1. 落实乡镇机构改革要求，确保乡镇（街道） 党政便民服务中心工作人员到岗到位，村级便民服务站配备专（兼）职人员，明确一名领导负责便民服务中心和村级便民服站的建设和管理；2. 足额保障基层便民服务体系建设专项资金；3. 开展基层便民服务机构工作人员业务培训，确保能办事，办好事；4. 将户籍管理、自然资源管理、人口计生服务、社会保障、劳动保障、养老保障、医疗保障、脱贫帮扶、农业农村管理和服务、乡村建设管理和服务、营商管理和服务、服役退役服务、党务管理服务等事项全部纳入便民服务中心办理，设置综合受理窗口，实现“一站式” 集成服务；5. 开展政务服务“好差评”，实现可办事项“好差评”全覆盖，并能有效应用。不具备评价设备覆盖条件的便民服务中心，可以张贴静态二	20个乡镇

		<p>维码或提供书面评价表格，引导服务对象自主评价；加强宣传引导，确保办事群众知晓“好差评”，窗口工作人员邀请评价率达到100%，确保“一次一评”“一事一评”；6. 差评及时整改，落实窗口回访登记。</p>	
7	<p>规范行政审批中介服务</p>	<p>1. 加强中介超市宣传推广和使用力度，根据中介服务清单，将所有中介机构全部引入网上中介超市，提高中介超市使用率；</p> <p>2. 各部门要引导办事群众使用中介超市，每月在中介服务超市至少办理1件中介服务。</p>	<p>39个具有政务服务事项单位</p>
8	<p>落实好差评工作机制</p>	<p>1. 对于已对接省政务服务“好差评”系统的部门要做到“一事一评”，对于还未对接的部门加快部门业务系统与省政务服务“好差评”系统对接，未对接前使用叫号评价，做到办事即评；</p> <p>2. 做好“好差评”工作宣传，加强窗口工作人员现场评价邀请力度，让群众会使用二维码、评价器评价，做好电话邀评，做到“一事一评”，做到窗口评价全覆盖，提升政务服务质量；</p>	<p>39个具有政务服务事项单位</p>

		3. 差评及时整改，并落实窗口回访登记。	
9	做好政务服务事项星级、承诺时限、网上受理率等指标提升工作	1. 根据河南省基本目录和放权赋能工作要求，做好政务服务事项动态调整，并及时录入到河南政务服务网； 2. 做好网上指标的提升：事项星级 3 星以上，行政许可即办件占比达到 60%，承诺办结时限即办件 1 天，承诺件 2 天，网上受理率达到 80%以上，事项发生率达到 100%。	39 个具有政务服务事项单位
10	为企业群众提供便捷服务	通过预约、延时服务、限时办结、上门服务、帮办代办等多种服务模式为企业群众提供便捷服务。报送工作案例和宣传信息、图片等佐证资料。	39 个具有政务服务事项单位

11	电子证照数据归集和应用	<p>1. 对照信阳市电子证照库系统，对于本部门的证照“应录尽录”，确保每个证照有数据。</p> <p>2. 加大电子证照数据归集量，对省级下发已制作的电子证照模版，除国建省建系统，所有电子证照数据做到全量推送、录入到市电子证照库。</p>	39个具有政务服务事项单位
12	不允许出现兜底性条款	<p>公布在政府网站、公众号、办事窗口等的办事指南要全面清理是否存在“其他材料”、“有关材料”等兜底性条款，应该逐一梳理取消。</p>	39个具有政务服务事项单位

附件 2

乡镇（街道）政务服务第三方评估要点

序号	评估指标	指标内容	责任单位
1	位置面积	1. 中心选址交通便利，人口较为集中。 2. 使用面积不低于 150 平方米，建筑结构符合敞开式办公要求。	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
2	人员配备	1. 有正式文件成立领导小组，明确了分管领导和组成人员。 2. 中心编制人员满额且正常在岗，明确了主任、副主任、业务骨干。	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
3	窗口设置	设置 2 个综合窗口，设置窗口服务区、自助服务区、咨询投诉区、等候区四个服务专区。	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
4	部门进驻	1. 村建、市场监管（工商、食药监）、计生、民政（残联）、农业农村、社保、退役军人、文化、自然资源等相关业务所属部门应进必进。 2. 进驻部门人员明确，正常轮值到岗工作。 3. 每个乡镇严格按照标准打造村级便民服务站试点。	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
5	设施设备	1. 配备必要办公设备，电脑、打印复印机、高拍仪、评价器设备正常使用。 2. 设置便民桌椅，并提供签字笔、老花眼镜、饮用水、纸杯、应急医药箱等。 3. 有公共卫生间，并保持设施完好和清洁卫生。	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站

6	网办能力	<p>1. 市场监管（工商）、人社、电子政务外网三个专网全部接入，并运行畅通。</p> <p>2. 所有工作人员能够通过河南政务服务网、豫事办 APP 及支付宝小程序等手机端帮助群众申请办理事项。</p> <p>3. 所有工作人员能够通过罗山县政务服务网上平台进行受理、审核、审批、办结。</p> <p>4. 所有工作人员对政务服务一体机操作熟练。</p> <p>5. 必须公开必须公布两个事项清单：（1）河南省乡村事项目录（网上确实可办）；（2）本地便民服务应用清单（确实可办的帮办代办服务清单）；</p>	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
7	好差评	<p>1. 在部门自建平台和罗山县政务服务网上平台进行受理办结的事项，在事后当场通过评价器、二维码进行评价，做到一事一评。</p> <p>2. 帮助群众通过移动端办理的事项引导群众进行评价。</p>	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
8	制度建设	<p>1. 建立健全制度。建立并落实代办制度、一次告知制、首问负责制、预约服务制度、限时办结制等 10 项制度，并至少制作前述 5 项制度版面上墙。</p> <p>2. 便民服务大厅有咨询和投诉电话。</p> <p>3. 建立值班考勤制度，有考勤记录。</p> <p>4. 每个窗口必须有办事指南。</p>	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站
9	保障机制	<p>1. 针对窗口工作人员建立考核机制，窗口工作人员的平时考核、绩效考核与便民服务中心相关考核挂钩适当加分。</p> <p>2. 建立后勤保障机制（运维经费不低于 2 万元，财政拨款票据佐证），后勤保障完善适当加分。</p> <p>3. 统一窗口工作人员着装统一，适当加分。</p>	乡镇、街道党政便民服务中心，村便民服务站