

普宁市便民利企工作领导小组办公室

普便利组办〔2024〕1号

普宁市便民利企工作领导小组办公室 《2023年普宁市便民利企“三个最” 考核评价方案》的通知

各乡镇场街道，市有关单位：

现将《2023年普宁市便民利企“三个最”考核评价方案》印发给你们，请认真贯彻落实执行。

普宁市便民利企工作领导小组办公室



2024年3月28日

2023 年普宁市便民利企“三个最” 考核评价方案

为切实抓好《中共普宁市委办公室 普宁市人民政府办公室关于印发〈普宁市便民利企“三个最”行动方案（2022—2024 年）〉的通知》（普办字〔2022〕22 号）和《中共普宁市委办公室 普宁市人民政府办公室关于印发普宁市优化“三个最”政务服务向基层延伸工作方案的通知》（普办字〔2023〕99 号）各项工作任务，结合实际，制定本考核评价方案。

一、考核评价内容和分值

（一）内部评价（50 分）。市直单位考核评价主要内容为“三个最”行动方案的“五减少两增加”工作任务（见附件 1），各乡镇场街道考核评价主要内容为“五减少两增加”部分工作任务和优化“三个最”政务服务向基层延伸工作方案“六可办”“六到位”工作任务（见附件 2），并根据实际设置考核评价指标、分值权重和加（扣）分项。

（二）群众评价（50 分）。根据政务服务“好差评”系统（占比 50%）、和市 12345 政务服务便民热线（占比 50%）反映的“五减少两增加”和“六可办”“六到位”满意度，各自设置考核评价指标和分值权重（见附件 3-1，3-2）。

二、考核评价方式

考核评价坚持客观、公开、公正的原则。通过数据监测、后台系统数据检查校验和根据需要提供抓取数据等手段获取相关数据，综合运用自我评价结果、平时工作成效、网上核查和实地抽查等情况开展考核评价。考核评价数据范围为 2023 年度。

三、考核评价步骤和结果运用

（一）自我评价。各考核评价对象按照考核评价内容和标准逐项自评，并将自评报告和各项考核评价佐证资料报市便民利企领导小组办公室（市政务服务数据管理局），由领导小组办公室对提交的自评资料进行审核确认。

（二）领导小组办公室复核。领导小组办公室组织领导小组成员单位就“五减少两增加”“六可办”“六到位”工作实效、群众反映和平时了解掌握等方面进行复核并汇总第三方评价结果，形成初步意见。

（三）结果运用。领导小组办公室将初步意见报市便民利企工作领导小组审定，结果报市纪委监委和市委组织部，作为年度考核重要参考。

四、材料报送

各乡镇场街道和市有关单位于 2024 年 4 月 12 日前，将自评报告、自评表（乡镇场街道报送附件 2、附件 3-1、附件 3-2，市有关单位附件 1、附件 3-1、附件 3-2），有关材料的扫描件和可编辑电子版，包括每项指标佐证材料的名称、文号、图片等报领导小组办公室汇总（邮箱：fwg2489999@163.com，粤政易联系

人：曾育灿）。

附件：1. 2023 年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（内部评价·市直单位部门）

2. 2023 年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（内部评价·乡镇场街道）

3-1. 2023 年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（群众评价之政务服务“好差评”系统方面）

3-2. 2023 年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（群众评价之市 12345 政务服务便民热线方面）

附件1

2023年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（内部评价·市直单位部门）

填报单位（盖章）：

序号	考评指标		考评内容及分值	考核标准	自评得分	复核得分
1	减少审批事项	对照检查落实（4分）	对照上级要求，检查审批事项是否存在名称、编码、依据、类型等基本要素不一致的问题，发现问题要及时解决并同步系统，确保事项同源、统一规范。对于上级取消、调整、下放、委托的审批事项，做好落实和衔接工作。	行政许可事项和公共服务事项的办事指南基本信息等内容完备准确，每发现1个问题扣0.5分。依据国务院和省政府、市政府取消、调整、下放行政审批事项有关文件，各部门在省政务服务事项管理系统和广东政务服务网按照要求做好落实和衔接工作,发现1例问题扣0.5分。		
2		清理审批事项（3.5分）	逐项清理本级审批事项，明确各类审批事项所需申报材料清单，取消无法律法规依据和不必要的材料，减少群众和企业办事提交材料，实现同一事项无差别办理，提高审批透明度和可预期性。严格落实审批事项清单之外一律无需实施审批的要求，大力整治变相审批。	没有明确审批事项所需材料，没有取消无法律依据和不必要的材料，发现1例扣1分。审批事项清单之外实施审批的，发现1例扣1分。		
3	减少证明材料	开展“无证明”服务（2.5分）	积极探索创新，推动部分证明材料由群众和企业提供转向由有关部门提供，凡是政府部门能够提供的证明，群众和企业无需提供。取消没有法律法规依据的证明。	要求企业群众提供重复证明、无实际意义证明的，每发现1例扣0.5分。		
4		精简申请材料（2.5分）	梳理与企业生产经营、群众生产生活密切相关的重点领域和办理量大的高频事项，通过系统对接和数据共享，精简申请材料。减少重复填写和反复提交。消除审批服务中的模糊条款以及属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”。	手续烦琐，流程过多，办事程序不透明、不规范的，每发现1例扣0.5分。每发现1例存在模糊条款和兜底性质的扣0.5分。		
5		推广电子证照，推行“免证办”（2.5分）	按照国家电子证照目录清单，依托广东省政务大数据中心省市一体化揭阳节点，做好电子证照签发工作，将身份证、户口簿、驾驶证、营业执照、生产经营许可证等常用的电子证照应用到高频政务服务事项。推行政务服务事项“免证办”，	具备电子证照条件的仍需要收取纸照证照复印件及原件的，每发现1例扣0.5分。		

6	减少流程环节	精简审批环节（4分）	严格政务服务刚性要求，推进政务服务事项依法依规办理。消除内部不必要的审批审核流转环节，通过联合办理、同步推动，加快办理相关审批手续，优化审批效能。	线上线下明确告知办理材料、办事流程、办理时限，每发现1宗告知不一致的扣0.5分。业务系统存在重复举证、重复填写、重复提交、未即时出证等行为的，每发现1例扣0.5分。		
7		开展并联审批（3.5分）	对涉及多个部门的事项，落实牵头办理负责制，建立健全部门联办机制，推行并联审批，推动事项高效办理。	每牵头或配合推动1宗业务并联审批的得0.5分。		
8	减少办理时限	推行“马上办”（4分）	梳理各单位“马上办”事项，不断提升“马上办”事项占比，减少群众和企业办理等候时间。	行政许可事项“马上办”比率80%—85%的得0.5分，85%—90%的得1分，90%以上的得。低于80%的不能得分。		
9		明确“限时办”（3.5分）	承诺时限不得长于法定时限和政策要求时限，力争进一步缩短办理时限。	政务服务事项实际办理时限与承诺时限一致，法定时限为法定时限，每发现1处不符合要求的扣0.5分。		
10	减少跑动次数	减少现场跑动（2分）	优先推行“网上办”，与企业生产经营、群众生产生活密切相关的审批服务事项“应上尽上、全程在线”，切实提升网上办理深度，推动政务服务从“网上可办”到“网上好办”转变。	行政许可事项网办深度IV级达到60%—65%的得0.5分，65%—70%的得1分，70%以上的得，低于60%的不能得分。		
11		减少“多门”跑动（2分）	实行线下“一门”服务，全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，纳入垂直管理部门在本行政区域的服务事项。	行政许可和公共服务事项“一窗受理”率85%—90%的得0.5分，90%—95%的得1分，95%以上的得1分，低于90%的不能得分。		
12		减少“长途”跑动（2分）	积极推行“就近办”。	每发现1例行政许可不具备“就近办”的扣0.5分。		
13		推行“最多跑一次”（1.5分）	推行告知承诺制，完善容缺受理服务机制，优化前置服务，避免群众和企业因不明确申报要求而准备无效材料。	发现1个行政许可事项在省事项管理系统没有标记告知承诺制并承诺限期办结的扣0.5分。发现1例没有实行首问责任制和一次性告知制的扣0.5分。		
14	增加“一件事”办理	开展“一把手走流程”（4分）	到服务窗口开展“一把手走流程”，解决堵点痛点。	每季度到服务窗口开展“一把手走流程”发现问题并落实整改的得4分。每缺1次“一把手走流程”的扣1分，扣完为止。须提供佐证材料。		
17		开展“一件事”主题集成服务（3分）	同一部门涉及多个科（室）的“一件事”政务服务事项，由本部门1例业务科（室）负责牵头办理。	部门内部建立协同推进工作机制的得2分。		
18			涉及跨部门办理的“一件事”，要打通部门壁垒，实行“首接受理、协同办理、限时办结”的审批模式，推动政务服务事项集成化办结。	多业务部门“一件事”业务系统跳转正常，如发现1例跳转不正常的扣0.5分。		

19	增加 优质公 共服 务供 给	扩大公共服务有效供给（3分）	积极创造条件，提供满足人民群众文化体育健康需求的文体服务，人身安全、财产安全的服务和法律专业服务以及老年人、残疾人等特定人群的社会福利化服务。 放开服务业市场，多渠道提高公共服务共享能力。	提供幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶、优军服务保障和文体服务保障等公共服务措施的得 3 分。		
20		提高公共服务便利度（2.5分）	充分发挥揭阳市一体化在线政务服务平台作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办。在应用现代化信息技术提供便利服务的同时，为老年人、残疾人等特殊人群保留必要的现场服务窗口。	发现1例公共服务事项没有实行网上办或掌上办、一次办的扣0.5分。设置老年人或残疾人等特殊人群窗口或绿色通道窗口的得2分。		

三、加分项和扣分项

21	加分项	先进事迹	政务服务工作在市级会议上作经验介绍的得2分，得到市委市政府主要领导批示表扬的得2分，配合推进“三个最”政务服务向基层延伸工作的得2分。（本项最高得分6分）	没有提供佐证材料的不能得分。		
22	扣分项	督查通报	开展“一把手走流程”受到市委市政府督查通报的，每次扣2分。	（备注：由市委、市政府督查室提供有关情况）		

附件2

2023年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准（内部评价·乡镇街道）

填报单位（盖章）：

一、普宁市便民利企“三个最”行动方案“五增加两减少”部分考核评价指标及评分标准（占比30%）

序号	考评指标		考评内容及分值	考核标准	自评得分	复核得分
1	减少审批事项	对照检查落实（2分）	对照上级要求，检查审批事项是否存在名称、编码、依据、类型等基本要素不一致的问题，发现问题要及时解决并同步系统，确保事项同源、统一规范。（1分）对于上级取消、调整、下放、委托的审批事项，做好落实和衔接工作。（1分）	行政许可事项和公共服务事项的办事指南基本信息等内容完备准确，每发现1个问题扣0.5分。依据国务院和省政府、市政府取消、调整、下放行政审批事项有关文件，在省政务服务事项管理系统和广东政务服务网按照要求做好落实和衔接工作。每发现一个问题扣0.5分。		
		清理审批事项（2分）	逐项清理本级审批事项，明确各类审批事项所需申报材料清单，取消无法律法规依据和不必要的材料，减少群众和企业办事提交材料，实现同一事项无差别办理，提高审批透明度和可预期性（1分）。严格落实审批事项清单之外一律无需实施审批的要求，大力整治变相审批。（1分）	没有明确审批事项所需材料，没有取消无法定依据和不必要的材料，每发现1宗扣0.5分。审批事项清单之外实施审批的，每发现1例扣0.5分。		
2	减少证明材料	开展“无证明”服务（2分）	积极探索创新，推动部分证明材料由群众和企业提供转向由有关部门提供，凡是政府部门能够提供的证明，群众和企业无需提供（1分）。取消没有法律法规依据的证明。（1分）	要求企业群众提供重复证明、无实际意义证明的，每发现1例扣0.5分。国家、省、市要求取消的证明事项却没有取消的，每发现1例扣0.5分。		
		精简申请材料（2分）	消除审批服务中的模糊条款以及属于兜底性质的“其他材料”“有关材料”。（2分）	每发现1例存在模糊条款和兜底性质的扣0.5分。		
3	减少流程环节	精简审批环节（2分）	严格政务服务刚性要求，推进政务服务事项依法依规办理。（1分）	线上线下明确告知办理材料、办事流程、办理时限，每发现1宗告知不一致的扣0.5分。		
			消除内部不必要的审批审核流转环节，推动审批通过即时出证、审批结果及时告知、办理证照邮寄可达。（1分）	行政许可事项流程繁琐，受理情况无出具回执，办结结果不可邮寄的，每发现1例扣0.5分。		

4	减少 办理 时限	推行“马上办” (2分)	梳理各单位“马上办”事项，编制“马上办”事项目录，减少群众和企业办理等候时间。(1分)	行政许可事项“马上办”比率为80—85%的得0.5分，超过85%的得1分，低于80%的不能得分。		
		明确“限时办” (2分)	承诺时限不得长于法定时限和政策要求时限，不得长于上级部门确定的承诺时限。(1分)在承诺时限内力争进一步缩短办理时限。(1分)	政务服务事项实际办理时限与承诺时限是否一致，法定时限是否为定时限，每发现1处不符合要求的扣0.5分。		
		推行“自助办” (2分)	在各乡镇(街道)、村(社区)部署“粤智助”政务服务自助机，办理高频服务事项。(2分)	辖区内“粤智助”连接7天业务量为0的设备年度累计10台(含10台)的，扣0.1分；累计20台(含20台)的，扣0.2分；每多增加10台扣0.1分，依此类推，扣完为止。		
5	减少 跑动 次数	减少现场跑动(2分)	对已实现线上办理的政务服务事项，原则上要同步提供线下窗口办事服务，由群众和企业自行选择办理渠道。(2分)	对到窗口现场办事的群众要求网上办事的，每发现1例扣0.5分。		
		减少“多门”跑动 (2分)	实行线下“一门”服务，全面实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，实现群众和企业办事“只进一扇门、办成所有事”。(2分)	社保、医保、派出所、市监等业务进驻镇级公共服务中心办理的得3分，进驻不全的得1分，没有进驻的不得分。		
		减少“长途”跑动 (2分)	积极推行“就近办”。(2分)	每发现1例行政许可事项不实行“就近办”的扣0.5分。有事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡镇(街道)、村(社区)党群服务中心的得1分。否则不能得分。		
		推行“最多跑一次”(2分)	推行告知承诺制，(1分)完善容缺受理服务机制，避免群众和企业因不明确申报要求而准备无效材料。减少群众“多地跑”“往返跑”(1分)。	发现1个行政许可、公共服务事项在省事项管理系统没有标记告知承诺制并承诺限期办结的，扣0.5分。		

6	增加“一件事”办理	开展“一件事”主题集成服务（3分）	同一部门涉及多个科（室）的“一件事”政务服务事项，由本部门一个业务科（室）负责牵头办理。（2分）涉及跨部门办理的“一件事”，全，实行“首接受理、协同办理、限时办结”的审批模式，推动政务服务事项集成化办结（1分）。	同一部门涉及多个科（室）的“一件事”政务服务事项，由本部门一个业务科（室）负责牵头办理得2分。建立协同推进工作机制的得1分，否则不能得分。		
7	增加优质公共服务供给	提高公共服务便利度（3分）	充分发挥揭阳市一体化在线政务服务平台作用，推动更多公共服务事项网上办、掌上办、一次办。（2分）在应用现代化信息技术提供便利服务的同时，为老年人、残疾人等特殊人群保留必要的现场服务窗口。（1分）	发现1例公共服务事项没有实行网上办或掌上办、一次办的，扣0.5分。设置老年人或残疾人等特殊人群窗口或绿色通道窗口的，得1分，否则不能得分。		

二、普宁市优化“三个最”政务服务向基层延伸考核方案评价指标及评分标准（20%）（乡镇街道）

序号	考评指标	考核内容及分值	考核标准	自评得分	复核得分
8	组织领导情况（2分）	成立或明确工作机构(议事机构)或召开有关会议部署工作（2分）	成立或明确推进“三个最”向基层延伸推进机构或召开有关会议部署工作的得2分，未成立明确机构或召开有关会议的不得分。		
9	文件制定出台情况（2分）	制定出台工作方案（2分）	出台镇级“三个最”向基层延伸工作方案的得2分，未出台的不得分。		

10	工作推进情况 (9分)	机构进驻到位 (3分)	到2023年12月底, 推动派出所、市监所进驻进驻乡镇(街道)党群服务中心的得3分, 达不到指标要求的得1.5分; 两项都达到要求的加1分。		
11		事项进驻到位 (3分)	推动乡镇(街道)的社保、医保、民政、医疗卫生、残联等高频服务事项进驻乡镇(街道)党群服务中心办理的得3分, 达不到要求的得1.5分, 未推动事项进驻办理的不得分。		
12		开展“一把手走流程” (3分)	每季度到服务窗口开展“一把手走流程”, 发现问题并落实整改, 解决堵点痛点问题的得3分。每缺1次“一把手走流程”的扣1分, 扣完为止。须提供佐证材料。		
13	宣传培训情况 (3分)	开展常态化宣传 (1.5分)	组织开展形式多样的“三个最”宣传报道的得2分, 未开展的不得分。		
14		开展业务培训 (1.5分)	每开展1场次政策法规、事项梳理、业务办理、技术应用培训的该项得0.5分, 以上4项都开展的加1分, 未开展的该项不得分。		
15	经费保障情况 (4分)	改造服务场所 (4分)	加大经费保障力度, 改造镇(街)服务场所的得4分, 有服务场所改造但达不到指标要求的得2分, 没有服务场所改造的不得分。		

三、加分项和扣分项

16	加分项	先进事迹	年度政务服务工作在市级会议上作经验介绍的得2分, 得到市委市政府主要领导批示表扬的得2分, 在省级以上新闻媒体上宣传报道的得2分。(本项最高得分6分)	没有提供佐证材料的不能得分。		
17	扣分项	督查通报	开展“一把手走流程”受到市委市政府督查通报的, 每次扣1分。	(备注: 由市委、市政府督查室提供有关情况)		

附件3-1

2023年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准
(群众评价之政务服务“好差评”系统方面)

填报单位（盖章）：

序号	考核指标	考评内容及分值	考评要点	自评得分	复核得分
1	政务服务“好差评”系统有关情况	好差评政务服务质量得分达到9.8分以上的，得7分；9.0分以上不足9.8分（不含）的，得6分；8.0分以上不足9.0分（不含）的，得5分；8.0分（不含）以下的，得4分。（本项满分为7分）	提升服务质量，更好为办事群众提供更优质、高效的服务。		
2		按时完成差评整改，得6分；每超时一件，扣2分，扣完为止。（无差评的视为完成整改）。（本项满分为6分）	收到差评工单后，按照“谁办理、谁负责”的原则，限期整改差评工单，及时反馈整改结果的情况。		
3		办事评价覆盖率达到100%，得6分；85%以上不足100%的，得5分；70%以上不足85%的，得4分；不足70%的，得3分。（本项满分为6分）	接受办事企业和群众评价及监督，积极引导办事企业和群众进行评价，做到“一事一评、一次一评”。		
4		本年度政务服务事项办件全部按时办结的，得6分。经查验存在属于办件超时的情况，每发现一件，扣0.2分，扣完为止。（本项满分为6分）	通过揭阳市一体化在线政务服务平台实时监督窗口受理、审批业务时出现异常和超时办理、多次往返等现象。		
总计					

附件3-2

2023年普宁市便民利企“三个最”行动方案考核评价指标及评分标准
(群众评价之市12345政务服务便民热线方面)

填报单位（盖章）：

序号	考评指标	考评内容	考核标准及分值	自评得分	复核得分
1	市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项满意度评价	“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项按时办结率	普宁市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项按时办结率考核指标B（7分）	B=B1+B2（B1：被考核单位按时办结率的得分，满分为4分；B2：被考核单位年度办理业务单量占有所有被考核单位业务单办理总量比例的得分，满分为3分）本项满分为7分	
2		“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项办结满意率	普宁市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项办结满意率考核指标M（6分）	M=M1+M2（M1：被考核单位实际办结满意率的得分，满分为3分；M2：被考核单位办结业务单量占有所有被考核单位总办结业务单量比例的得分，满分为3分）本项满分为6分	
3		“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项及时响应率	普宁市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项及时响应率考核指标C（6分）	C=C1+C2（C1：被考核单位热线业务的及时响应率得分，满分为3分；C2：被考核单位年度转派量占有所有被考核单位年度转派总量比例的得分，满分为3分）本项满分为6分	
4		“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项重办件次	普宁市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项重办件次考核指标D（6分）	D=D1+D2（D1：被考核单位年度重办业务件次占有所有被考核单位年度重办总件次的比例的得分，满分为3分；D2：被考核单位年度热线重办业务件数/被考核单位年度受理热线业务总件数的比例得分，满分为3分）本项满分为6分	
5		考核期内普宁市12345政务服务便民热线“五减少两增加”及“六可办六到位”相关事项办件量为0的被考核对象，被考核分数为其他被考核对象考核结果的平均数。			
总计					