

烟台市政务服务管理办公室文件

烟政管办〔2023〕2号

关于印发《烟台市市级政务服务工作监督管理办法》的通知

市直有关部门单位：

为深入贯彻“放管服”改革有关要求，助力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，进一步落实省、市政务关于政务服务工作部署，市政务服务管理办公室研究制定《烟台市市级政务服务工作监督管理办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。

烟台市政务服务管理办公室

2023年3月27日



烟台市市级政务服务工作监督管理办法

为加强我市政务服务工作管理，打造高效便捷的政务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《烟台市优化营商环境条例》和省、市政府关于政务服务工作有关规定，制定本办法。

一、基本原则

遵循科学合理、务实管用、简便易行的原则，对涉及依申请政务服务事项的市级部门（单位）加强管理，促进政务服务窗口设置集中便民，政务服务事项办理依法依规，政务服务流程优化便捷，政务服务行为廉洁高效，督促政务服务部门（单位）在服务企业发展和实现便民利民工作中用心用情、履职尽责，努力打造“审批环节少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境。

二、适用范围

承担依申请政务服务事项的市级部门（单位，见附件1）。

三、考评内容

（一）政务服务标准化

1. 政务服务事项标准化

政务服务事项在事项管理系统中应全量认领发布，未按要求对事项进行标准化梳理、事项认领不全、要素填写不完整不规范的，每项扣1分；国务院、省级、市级政府取消、调整、下放的政务服务事项，在事项管理系统中调整不及时不到位的，每项扣

1 分；未按照国家、省、市级有关文件要求，及时在事项管理系统中对办理流程、申请材料、承诺办理时限、跑动次数等相关要素进行优化调整的，每项扣 1 分；业务系统中事项应与山东省事项管理系统梳理的事项同源一致，业务系统事项信息发现变化时，未通过事项管理系统及时进行动态更新、办事要求不统一、事项数量不一致等，每次扣 1 分。

2. 政务服务事项数据规范性

政务服务事项要素填写不符合国家平台入库质检数据规范要求的，每项扣 1 分，国家平台入库质检数据规范要求详见附件 2；未按要求及时报送政务服务事项办件量的，每次扣 0.5 分。

3. 办件数据归集

按照每月调度统计的各级各部门办件数总量与政务服务平台抓取办件量的比值进行赋分，同时对数据质量进行抽查筛查，对存在数据造假的予以扣分。

（二）政务服务规范化

1. 政务服务信息化建设

政务服务窗口未配备、配齐扫码枪、扫描仪、高拍仪等信息化基础设备的，扣 1 分；政务服务事项未按要求全量网上公开、应上未上的，每项扣 1 分；政务服务网展示信息、基本功能、业务专区等对外提供的服务不可用、不好用的，每件次扣 0.5 分。

2. 网上政务服务成效

拒绝企业、群众网上申办政务服务事项，要求必须线下办理

的，每件次扣 1 分；拒绝办事群众、企业在办事过程中应用电子身份证、电子营业执照等合法有效的电子证照的，每件次扣 1 分；未按照“减证便民”工作要求，通过数据共享、告知承诺、部门协查等实现减免材料的，每件次扣 1 分；政务服务事项未在政务服务平台完成电子证照、电子印章配置，实现证照线上、线下同步制发的，每项扣 1 分；未对政务服务事项中介服务项目进行公开发布、动态更新的，每件次扣 1 分；政务服务事项网办路径等抽检测试中存在问题的，每件次扣 0.5 分。

3. 政务服务中心优化提升

纳入政务服务中心“一窗受理”服务专区的部门单位：未在承诺时限内审查窗口转送的申请材料，并作出审批决定的，每件次扣 1 分；未及时将结果文书或证件送至统一出证窗口，并配合统一出证窗口人员做好登记的，每件次扣 1 分；未按要求向“一窗受理”后台办公室派驻审批员的，每月扣 1 分；未做好对综合受理窗口、统一出证窗口等的业务指导、培训和疑难问题现场解答的，每件次扣 1 分；未做好重大复杂办件的协助审查和受理的，每件次扣 1 分；未编制依申请政务服务事项零基础模板、明确事项收件标准的，每项扣 1 分；未及时更新零基础模板、业务咨询知识库等内容的，每件次扣 1 分；未在规定时间内做好线上（山东政务服务网、各自建系统）办件的审核、办结的，每件次扣 1 分；未配合做好事项、办件情况等信息统计的，每件次扣 1 分；以上情形造成不良影响的，视情追加扣分。其他集中进驻政务服务中

心的大厅部门：政务服务事项未按照“一窗受理、一次办好”有关要求严格落实的，视情扣 1-2 分。

4.事项办理规范

涉及相对集中行政许可权改革事项的，因会商意见、审批相关监管信息、划转事项相关审批法律法规变动情况等反馈不及时，导致政务服务事项审批无法完成或撤销、变更等行为未及时完成的，每件次扣 2-5 分；对省、市部署的涉政务服务改革任务、重点项目审批、作风建设等工作落实不力的，每件次扣 2 分；受理的政务服务事项未在承诺时限内办结的（服务对象个人原因除外），每件次扣 1 分；已进厅的政务服务事项仍在部门受理、办理的，每件次扣 2 分；未按照全天候即时应需服务制度为办事企业群众提供延时、预约等服务的，每件次扣 2 分；未按规定通过政务服务平台受理、办理政务服务事项的，每件次扣 1 分；未在规定时间内及时回复企业群众在政务服务平台等网上咨询事项的，每件次扣 1 分；未按规定落实“三集中三到位”要求，依申请政务服务事项未全部进驻大厅的（包括未调整政务服务网“是否进驻政务大厅”要素的），每项扣 1 分；未按照《烟台市人民政府服务中心进驻人员管理办法》有关要求选派工作人员的，每月扣 1 分；未严格落实政务服务中心工作人员行为规范、考勤、请销假等管理规定的，每件次视情扣 1-3 分；拒绝答复服务对象咨询或冷落、刁难、训斥服务对象的每件次扣 2 分，同服务对象发生争执的每件次扣 3 分；未遵守廉政纪律，在办件过程中弄权勒索、吃拿卡

要的，每件次扣 5 分，同时报纪检组织（人事）部门，对当事人进行追责处理。

5. 政务服务“好差评”

部门自建政务服务系统未接入市“好差评”系统，通过部门自建政务服务系统办理的事项导入（录入）政务服务平台的数量低于办件量的，每少 1%扣 0.1 分；主动评价率=已评价办件数/归集办件总数，评价短信发送成功，视为已评价，每少 1%扣 0.1 分。归集至政务服务“好差评”系统的办件数据，评价事项覆盖率每少 1%扣 0.1 分，零办件不计此项考核；导入（录入）“好差评”系统的办件数据在国家平台质检未通过的，质检通过率每少 1%扣 1 分；有效“差评”问题未按照《烟台巿政务服务“差评”问题确责、申诉、处理办法》规定时限整改到位的，每件次扣 1 分，整改后服务对象仍不满意的每件次加扣 1 分。

（三）政务服务便利化

1. 政务服务集成办

“一件事一次办”材料报送不及时或不符合要求的，每次扣 1 分；牵头部门承担“一件事一次办”改革任务按时完成的，每个“一件事”事项加 1 分，未按时完成的（包括上线网上专区、线下设置窗口、编制工作规程和办事指南、统筹区市开展相关工作、宣传等），自应完成之月起每月扣 2 分；配合部门承担的“一件事一次办”改革任务按时完成的，每个“一件事”事项加 0.2-0.5 分，不配合牵头部门工作导致“一件事”任务未完成的，自应完

成之日起每月扣 0.5-1 分。

2. 政务服务跨域办

未落实推进“跨省通办”和“全省通办”相关要求的，每件次扣 2 分。

3. 政务服务帮办代办和即时应需服务

为重点企业、重点项目、市领导批示事项提供“一对一”保姆式代办服务，每件次加 0.3 分；为胶东五市跨市事项、各区（市）重点企业重点项目等“跨区域”事项提供帮办代办服务，每件次加 0.2 分；为现役军人、高端人才、残障高龄等特殊人群提供帮办代办服务，每件次加 0.2 分；为服务对象提供其他专服、特事特办等帮办代办服务，每件次加 0.1 分。加分上限 1 分。

因工作需要，为服务对象开展延时服务并按时报送的，每件次加 0.1 分；为服务对象开展预约服务并按时报送的，每件次加 0.2 分；为服务对象开展上门服务并按时报送的，每件次加 0.3 分。加分上限 1 分。

（四）政务服务改革创新及质量提升

1. 改革创新任务

（1）参与全省“揭榜挂帅”“项目攻关”工作，提报的政务服务相关项目被省级采纳的，每项加 5 分；完成省级审核验收的，每项追加 5 分。

（2）在国家、省、市规定的“一件事一次办”事项清单外，主动创新推出“一件事一次办”事项且被省级政务服务管理部门

认可的，每个“一件事”事项牵头部门加3分，配合部门视情加0.3-1分。

2. 宣传和荣誉表彰

每月约稿信息被市政务服务管理办公室(以下简称市政管办)采用的每篇加0.1分(上限0.3分);政务服务工作先进经验、做法被市级、省级、国家级党、政主要领导批示肯定或发文推广的，每项加2分、5分、10分(同一事项按照最高层级计分，不累加);政务服务工作被市级、省级、国家级主流新闻媒体正面报道的，每篇加0.1-0.3分(上限0.3分);政务服务工作获市级、省级或国家级表彰、荣誉称号的，年度考评加0.3分、0.5分或1分。其他情况视情予以加分。

3. 服务对象投诉及整改

政务服务对象在事项咨询、受理、办理等环节，因政务服务质量不高进行投诉举报，问题核实有效的每件次扣1分，有效投诉拒不整改的加扣2分;有效投诉整改后办事群众仍不满意的，每件次加扣1分。

4. 负面问题

窗口工作人员因违纪违法受到党纪政务处分或被纪检监察部门通报处分的，对考核结果实行“一票否决”;因不作为、乱作为或对办事群众服务态度恶劣等被各级媒体曝光并查实的每次扣5-10分。政务服务(行政审批)工作因负面问题被省委省政府、市委市政府或上级行业主管部门通报批评的，每次分别扣5分、2

分、1分；政务服务（行政审批）业务工作出现较大失误并造成不良影响的，每次扣5分，情节严重的对考核结果实行“一票否决”。

四、结果运用

市政管办每月对政务服务标准化、政务服务规范化、政务服务便利化和政务服务改革创新及质量提升情况分别进行调度统计并量化赋分，统计结果按要求报市委、市政府有关部门。各项指标计分权重分别为：政务服务标准化25%、政务服务规范化40%、政务服务便利化20%、政务服务改革创新及质量提升15%。年终根据各月度评分确定年度政务服务工作得分，纳入全市高质量发展绩效考核，并作为年度政务服务工作评先树优的重要依据。因上级要求或工作需要指标内容进行调整的，报市行政审批服务局党组审定后，补充通知各相关部门。

本办法由市政管办负责解释。

- 附件：1. 承担依申请政务服务事项部门（单位）名单
2. 国家平台入库质检数据规范要求

附件 1

承担依申请政务服务事项部门（单位）名单

市档案局、市民族宗教局、市人民政府侨务办公室、市人民政府办公室、市发展和改革委员会、市教育局、市科学技术局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房和城乡建设局、市城市管理局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市海洋发展和渔业局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委员会、市退役军人事务局、市应急管理局、市行政审批服务局、市市场监督管理局、市体育局、市统计局、市医疗保障局、市国防动员办公室、市地方金融监督管理局、市大数据局、市住房公积金管理中心、市消防救援支队

附件 2

国家平台入库质检数据规范要求

1. 不出现错别字。
2. 不出现特殊字符及空格情况，特殊字符如*#@^!~!+? =; ... 等。
3. “承诺办结时限”单位只能为“XX 工作日”或“当场”，不得为空或“无”，承诺办结时限应小于法定办结时限。
4. “办件类型”为即办件时，承诺办结时限不应大于 1。
5. “到办事现场次数”可选择“0”或“1”，“全程网办”事项必须选择“0”；“到办事现场次数”大于“0”时，现场办理原因说明必填；“全程网办”的事项“到办事现场次数”不能大于“0”。
6. “是否收费”选择“否”时，不得填写收费依据。
7. “是否允许减免”为“是”时，“允许减免依据”不能为空。
8. 材料“来源渠道”分为申请人自备、政府部门核发、中介机构或法定机构产生、其他。“来源渠道说明”中对“申请人自备”的申请材料，要告知申请人获取渠道，如纸制版明确可到哪领取，电子版明确可到哪下载或直接登录哪里填写等；对“政府部门核发”的申请材料，要明确是哪一层级的哪一部门，如省级发展改革部门、市级教育部门、县级科技部门等；对“中介机构或法定

机构”产生的申请材料，要明确中介机构或法定机构所应具备的资质，如通过认证的、有资质的农业转基因生物技术检测机构，冶金、有色安全评价甲级机构等；对“其他类型”的申请材料，要告知申请人获取渠道。

9. 必须选择“材料类型”和“材料形式”，要明确材料类型，原件、复印件、原件和复印件、原件或复印件；要明确材料形式，纸质版、实物类、电子版、纸质版和电子版；需要提供“纸质材料”的“纸质材料规格”要填写；当事项网办时，各个材料形式中应至少包含电子版。

10. “办理流程”和“业务流程”中，办理流程一般分为申请、受理、办结；业务流程一般分为受理、审查、决定、制证发证；可根据近几年“减环节”要求，适当压缩办理流程、业务流程各环节，但各环节在维护时必须分开写，严禁写到一起；承诺办结时限与“办理流程办理时限”之和一致、与“业务流程办理时限”之和一致；承诺办结时限为“0”时，办理流程办理时限、业务流程办理时限可填写“0个工作日”或“当场”；各流程环节中的“审批标准”要明确。流程图要与“办理环节”“承诺时限”等要素对应。

11. “实施编码”的第19位与“行使层级”不一致，是由于实施清单中“行使层级”与办理项中“行使层级”内容填写不一致所导致，需确保两个“行使层级”的内容一致。

12. “网办深度”填写规则：网办深度有 8 种，（1）互联网咨询；（2）互联网收件；（3）互联网预审；（4）互联网受理；（5）互联网办理；（6）互联网办理结果信息反馈；（7）互联网电子证照反馈；（8）其他，8 类深度是逐项递进的，在勾选时，如要勾选后面的，前面几项必须勾选。当“是否网办”为“是”时，“网办深度”必须填写到互联网收件以上；“是否网办”为“否”时，“网办深度”不勾选，或只勾选“互联网咨询”。

13. “网办地址”填写规范：如果是统建系统（政务服务网）办理：是否网办选“是”；是否存在运行系统选“是”；是否自建系统选“否”；网办地址不用填写。如果是自建系统办理：是否网办选“是”；是否存在运行系统选“是”；是否自建系统选“是”；网办地址：如果已对接统一用户认证并与政务服务平台对接，填写自建系统接收票据地址；如果暂时不具备对接条件，填写外链地址。

