

# 上饶市政务服务管理局

饶政务字〔2023〕9号

## 关于印发《2023年上饶市政务服务指标评价方案》 的通知

各县（市、区）政务服务和大数数据管理局，上饶经济技术开发区行政审批局，上饶高铁经济试验区、三清山风景名胜区管委会党政办：

现将《2023年上饶市政务服务指标评价方案》印发你们，请结合实际抓好贯彻落实。



# 2023 年上饶市政务服务指标评价方案

为全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记视察江西讲话精神，聚焦“作示范、勇争先”目标定位，纵深推进“放管服”改革，大兴调查研究之风，大抓基层提升年活动，营造“比学赶超”浓厚氛围，打造“全省一流、可比浙江”的政务服务，不断推进全市政务服务高质量发展。根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）《江西省人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化智能化便利化专业化的实施意见》（赣府发〔2022〕18号）《关于深化“放管服”改革巩固提升一体化政务服务能力的若干措施》（赣府发〔2023〕30号）等文件精神，结合实际，制定本方案。

## 一、指标设置

2023 年政务服务指标评价设置政务服务标准化（12 分）、规范化（78 分）、智能化（27 分）、便利化（23 分）、专业化（10 分）5 个一级指标（总分 150 分），32 个二级指标，93 个三级指标。另设置加分项（10 分）和减分项（10 分）。

（一）标准化（12 分）。设置政务服务事项清单编制公布情况 1 个二级指标，细化为行政许可事项清单等 6 个三级指标；

（二）规范化（78 分）。设置政务服务场所规范情况、12345 政务服务便民热线情况、国家政务服务平台咨询投诉办理情况、

互动管理平台咨询投诉办理情况、“好差评”管理体系情况、政务服务事项数据规范性检查情况、依申请政务服务事项基本目录符合情况、政务服务办件汇聚情况、政务服务事项覆盖情况、政务服务数据规范性抽样检查情况、“互联网+监管”情况、行政审批中介服务情况、“一网选中介”情况、“四减一优化”情况、乡镇（街道）（开发区）赋权情况、惠企通平台应用情况、公共资源交易情况 17 个二级指标，细化为综合性实体政务服务大厅的政务服务事项进驻完成率等 53 个三级指标；

（三）智能化（27 分）。设置政务数据共享情况、电子材料使用情况、政务服务平台应用情况、赣服通情况、赣政通情况 5 个二级指标，细化为平台数据目录数量等 17 个三级指标；

（四）便利化（23 分）。设置“一次办”事项情况、“零跑动”事项情况、“一件事一次办”情况、异地通办情况、免证办理情况、自助终端情况、错时延时预约和帮代办服务情况、“工改”情况 8 个二级指标，细化为“一次办”事项覆盖率等 12 个三级指标；

（五）专业化（10 分）。设置人员管理、业务培训、制度落实情况 1 个二级指标，细化为业务技能培训筹划等 5 个三级指标。

## 二、评价对象

各县（市、区）、各功能区和市本级均纳入政务服务指标评价范围，各功能区、市本级不参加指标评价排名。

## 三、方式方法

政务服务指标评价遵循公开、公平、公正的原则，通过实地调研、现地核查、座谈交流、查阅资料与数据调取等方式，按照“1+4+N”的模式进行。

（一）“1”。每月对政务服务指标情况进行日常调度；

（二）“4”。每季对年度重点工作、专项工作进行会商调度，掌握进展，总结经验成效，梳理分析问题，研究解决办法，对下一步工作提出对策建议；

（三）“N”。对年度重点工作、专项工作进行专项推进，把控总体进展，为年度重点工作、专项工作完成提供参考依据。

#### 四、有关要求

（一）高度重视，形成合力。政务服务指标评价是了解掌握工作的重要手段，是推动工作落实的有力举措，务必高度重视，对标抓好落实，形成工作合力。

（二）严格纪律，确保客观。政务服务指标评价遵循公开、公平、公正的原则，必须客观真实了解掌握情况，客观真实反映工作成效和存在问题。

（三）举一反三，抓好整改。对政务服务指标评价中的问题，要认真剖析，分析原因，要透过现象看本质，举一反三，抓好问题整改。

附件：《上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）》

附件

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
标准化 (12分)	政务服务事项清单编制公布情况 (12分)	1	行政许可事项清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
		2	行政备案事项清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
		3	涉企经营许可事项改革清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
		4	行政许可中介服务事项清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
		5	乡镇(街道)法定行政权力清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
		6	村(社区)公共服务事项清单编制公布情况(2分)	编制事项清单(1分),未编制不得分;公布事项清单(1分),未公布不得分	查看资料
规范化 (78分)	政务服务场所规范情况 (5分)	7	综合性实体政务服务大厅的政务服务事项进驻完成率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		8	深化“N+1”通用综合窗口受理模式(1分)	全部取消部门单设窗口(0.5分),存在部门单设窗口不得分;无差别综合受理窗口(0.5分),未设不得分	现地核查
		9	便民服务中心通用综合窗口全覆盖(1分)	通用综合窗口全覆盖(1分),未全覆盖不得分	查看资料 现地核查
		10	规范县(市、区)政务服务场所名称(1分)	名称规范(1分),有任一处未按规范不得分	查看资料 现地核查

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
规范化 (78分)	政务服务场所规范情况 (11分)	11	规范乡镇（街道）政务服务场所名称（1分）	名称规范（1分），有任一处未按规范不得分	查看资料 现地核查
		12	规范村（社区）政务服务场所名称（1分）	名称规范（1分），有任一处未按规范不得分	查看资料 现地核查
		13	政务服务中心设置咨询区、自助服务区、休息等候区、窗口服务区、填单区、办公区、投诉受理区、辅助区等区域（2分）	按标准设置功能区（2分），少1处扣0.5分，扣完为止	现地核查
		14	便民服务中心设置审批服务区、公共服务区、自助服务区、综合导办区、候办（填单）区（2分）	按标准设置功能区（2分），少1处扣0.5分，扣完为止	查看资料 现地核查
		15	悬挂统一的政务服务标志（1分）	未在政务服务场所显著位置悬挂统一标志的扣1分，未悬挂或悬挂非统一标志的不得分	查看资料 现地核查
		16	政务服务中心电子监察视频系统（1分）	监控画面覆盖大厅（1分），未覆盖扣0.5分，系统未使用或未联通不得分	网上核查 现地核查
		17	便民服务中心电子监察视频系统（1分）	监控画面覆盖大厅（1分），未覆盖扣0.5分，系统未使用或未联通不得分	网上核查 现地核查
		18	政务服务中心设置咨询引导、办理、统一出件、帮代办、惠企政策兑现、异地通办、邮递服务和“办不成事”反映或“兜底服务”等办事窗口（2分）	任一类窗口未设置的扣0.5分，扣完为止。	现地核查
	12345政务服务便民热线情况（1分）	19	重视程度（1分）	领导重视，运行顺畅，信息报备及时（1分）；领导较重视，运行较顺畅，信息报备较及时（0.5分）	查看资料

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
规范化 (78分)	12345 政务服务便民热线情况(9分)	20	对职能职责范围内热线工单办理情况(1分)	对职能职责范围内热线工单办理畅通(1分);办理较畅通(0.5分)	查看资料
		21	工单办理反馈意见情况(1分)	工单办理反馈意见及时规范(1分);较规范(0.5分)	查看资料
		22	接通率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		23	按期办结率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		24	满意率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		25	知识库信息报送、更新(1分)	知识库信息报送和更新及时(1分);较及时(0.5分)	网上核查
	国家政务服务平台咨询投诉办理情况(2分)	26	超期办结数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		27	按时办结率(%) (1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	互动管理平台咨询投诉办理情况(2分)	28	超期办理数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		29	按期办结率(%) (1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	“好差评”管理体系情况(3分)	30	评价总数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		31	有效评价数(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法	
规范化 (78分)	“好差评”管理体系情况 (5分)	32	质检通过率(%) (2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查	
		33	差评数(1分)	无差评得1分, 有差评不得分	网上核查	
		34	差评整改率(%) (1分)	有差评整改的按照 $[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$ , 无差评得1分	网上核查	
		35	差评超期整改率(%) (1分)	有差评超期整改的按照 $[(\text{当前指标值}-\text{最大指标值}/\text{最小指标值}-\text{最大指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$ , 无差评或无差评超期整改的得1分	网上核查	
		政务服务事项数据规范性检查情况 (6分)	36	政务服务事项标准化情况。主要评估事项要素拓展、事项动态化管理、事项规范性和准确度、事项领取等内容(6分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		依申请政务服务事项基本目录符合情况(2分)	37	符合国家基本目录数(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		政务服务办件汇聚情况 (2分)	38	“一窗式”综合服务平台办件数据(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	39		省级回流数据(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查	
		政务服务事项办件覆盖情况(2分)	40	事项办件覆盖率%(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查



## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
规范化 (78分)	政务服务办件数据规范性抽样检查情况(2分)	41	抽查一窗式综合服务平台内办件情况是否符合真实办件情形(2分)	对不符合收件时间、办件超出正常范畴的情况进行扣分,发现一条扣0.05分,扣完为止。	网上核查
	互联网+监管情况(9分)	42	注册执法人员在省“互联网+监管”系统注册账号,每个工作日登录查看国家和省系统(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		43	动态调整监管事项目录清单,确保检查实施清单准确率、检查实施清单完成率、监管事项认领率、监管行为覆盖率均达100%(4分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		44	风险预警信息100%按时核查反馈。按规定要求报送监管动态和曝光台信息。(3分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	行政审批中介服务情况(2分)	45	巩固提升行政审批中介服务规范治理成果(1分)	开展巩固提升治理成果行动(0.5分);取得成效(0.5分)	查看资料
		46	行政审批中介服务问题线索整改(1分)	建立问题线索台账(0.5分);问题线索整改到位(0.5分)	查看资料
	“一网选中介”情况(4分)	47	项目发布数(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		48	中介机构入驻数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		49	项目业主入驻数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	四减一优化情况(2分)	50	行政许可事项承诺时限压缩比(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查

# 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
规范化 (78分)	乡镇(街道) (开发区)赋 权情况(2分)	51	编制和公布乡(镇、街道)(开发区)赋权事 项清单(1分)	编制(报备)清单(0.5分),未编制(报备)不 得分;公布事项清单(0.5分),未公布不得分	查看资料
		52	评估乡(镇、街道)赋权事项承接落实情况(1 分)	每年至少开展1次评估(1分),未开展不得分	查看资料
	惠企通平台 应用情况(5 分)	53	事项发生率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		54	企业注册率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		55	资金兑现情况(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		56	通过“惠企通”兑现惠企政策的企业覆盖率(1 分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		57	普惠性事项占比率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	公共资源交 易情况(2分)	58	“不见面开标”及远程异地评标硬件建设(1 分)	有1套“不见面开标”直播设备及5个远程异地评 标席位(1分),任一项不满足不得分	现地核查
		59	保证金退付及时率(1分)	工程类项目(房建市政、交通、水利)保证金及时 退付项目数/工程类项目总数=退付及时率,横向比 较各县级交易平台保证金退付及时率。(1分)	查看资料
智能化 (27分)	政务数据共 享情况(3分)	60	平台数据目录数量和国家政务服务平台数据调 用量(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		61	平台目录挂载率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查

# 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
智能化 (27分)	政务数据共享情况(2分)	62	平台数据更新及时率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		63	平台供需对接清单完成率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	电子材料使用情况(5分)	64	电子证照累计汇聚总数和种类(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		65	电子证照签发率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		66	电子证照用证率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		67	纳税企业电子印章使用率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	政务服务平台应用情况(3分)	68	依申请政务服务事项网上可办率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		69	依申请政务服务事项“全程网办”率(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		70	“一窗式”综合服务平台向乡镇(街道)延伸情况(1分)	“一窗式”综合服务平台乡镇(街道)全覆盖(1分), 未全覆盖不得分	现地核查
	赣服通情况(6分)	71	事项上线及运行情况(4分): 事项上线率%、事项发生率、人均办件情况、服务稳定性	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		72	“秒报秒批”、企业服务专区建设情况(1分), 专区覆盖情况(政务服务网专区数/赣服通专区数)(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查

# 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
智能化 (27分)	赣服通情况 (6分)	73	电子材料率配置情况(已配电子证照、电子签名、电子印章事项数/总的上线事项数)(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
		74	叫号系统与统一预约服务平台对接情况(1分)	完成得1分,未完成不得分	网上核查
		75	用户使用情况(3分):活跃度、覆盖率、满意度	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	赣政通情况 (2分)	76	平均日活率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
便利化 (23分)	“一次办”事项情况(2分)	77	事项覆盖率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	“零跑动”事项情况(2分)	78	事项覆盖率(2分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	“一件事一次办”情况 (4分)	79	自然人全生命周期“一件事”集成改革(2分)	重视程度(1分);落实情况(1分)	查看资料 现地调研
		80	法人全生命周期“一件事”改革(2分)	重视程度(1分);落实情况(1分)	查看资料 现地调研
	异地通办情况 (5分)	81	异地通办机制(1分)	通过异地通办窗口对办件材料进行流转(0.5分),未落实不得分;提供免费的邮寄服务(0.5分),未提供不得分	现地核查
		82	市内通办事项数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
83		落实国家、省异地通办事项情况(3分)	编制162项跨省通办事项办事指南特别是签约地办事指南(1分),未编制不得分;编制483项全省通办事项办事指南(1分),未编制不得分;在网上和窗口公布相关办事指南(1分),未公布不得分	现地核查	

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
便利化 (23分)	免证办理情况(2分)	84	编制政务服务事项“免证办理”清单(1分)	编制事项清单(0.5分),未编制不得分;公布事项清单(0.5分),未公布不得分	现地核查
		85	“免证办理”办件数(1分)	$[(\text{当前指标值}-\text{最小指标值}/\text{最大指标值}-\text{最小指标值}) \times \text{权重} + (1-\text{权重})] \times \text{分值}$	网上核查
	自助终端情况(4分)	86	评估各地依托自助渠道拓展政务服务能力情况(4分)	重点查看自助服务事项清单公布情况(1分)、自助服务事项上线情况(1分)、自助服务事项办理情况(1分)、24小时自助服务区建设情况(1分)	现地核查
	错时延时预约帮代办服务情况(2分)	87	常态开展延时错时预约和帮代办服务(2分)	公示了延时错时及帮代办事项清单(1分),未公示不得分;落实延时错时预约和帮代办服务(1分),未落实不得分	查阅资料 现地核查
	“工改”情况(2分)	88	审批事项“一窗进”(2分)	设立工改专区(1分),未设立不得分;设立工改审批综合窗口(1分),未设立不得分	现地核查
智能化 (10分)	人员管理、技能培训、制度落实情况(10分)	89	业务技能培训筹划(2分)	制定年度业务能力培训方案(计划)(2分),未制定不得分	查看资料
		90	政务服务职业礼仪技能培训(2分)	开展职业礼仪技能培训(2分),未开展不得分	查看资料
		91	其他业务技能培训(2分)	开展其他业务技能培训(2分),未开展不得分	查看资料
		92	一次性告知制、首问负责制、限时办结制、投诉处理制度(2分)	任意一类制度未落实的扣0.5分,扣完为止。	查看资料 现地核查
		93	无差别综合窗口人员管理(2分)	无差别综合窗口人员由政务服务管理机构统一管理使用(2分),否则不得分	查看资料 现地核查
加分项 (10分)	新闻宣传情况(2.5分)	94	新闻宣传报道(2.5分)	国家、省、市级新闻媒体宣传报道每篇分别为1分、0.5分、0.2分,累计不超过2.5分	报送资料 查看资料

## 上饶市政务服务指标评价实施细则（2023年）

一级指标	二级指标	序号	三级指标	标准	方法
加分项 (10分)	新闻宣传情况(2.5分)	95	“放管服”改革信息等报送(2.5分)	向市级报送改革信息每篇计0.2分,累计不超过2.5分	报送资料 查看资料
	改革创新(5分)	96	打造可复制推广的有创新性、有特色的改革项目(5分)	被国家、省、市级推广每项计3分、2分、1分,累计不超过5分	报送资料 查看资料
减分项 (10分)	通报批评、新闻媒体曝光情况(10分)	97	被通报批评、新闻媒体曝光(10分)	被国家、省、市级通报批评或新闻媒体曝光每次分别扣3分、2分、1分,累计不超过10分	查看资料

---

承办单位：职转科

联系人：赵志敏

电话：07938236996

---

上饶市政务服务管理局办公室

2023年5月9日印发

---