

铁岭市营商环境建设局

关于转发省营商局《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》的通知

市（中、省）直各有关部门、铁岭市行政审批服务中心、各县（市）区营商环境建设局：

为全面提升我市政务服务水平，加快建设高效便利的政务服务环境，现将省营商局《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》转发给你们，并提出以下意见，请一并贯彻执行。

1、要对照《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》和任务清单做好自评自查工作，于 5 月 19 日前汇总本地区、本部门政务服务中心（分中心）评分情况，将自查报告上报至市营商局。

2、各县（市）区营商局须按照政务服务标准化规范化便利化方案关于便民服务中心（站）建设工作要求，结合工作实际，参照 2023 年度考核方案组织开展乡镇（街道）以下便民服务中心（站）标准化建设考核评价工作，3 月底前制定完成本地区乡镇（街道）以下便民服务中心（站）考核方案，并于 11 月 15 日前将所辖地区开展考核工作情况报市营商局。

3、请各县（市）区各有关部门按照时间节点对照自身存在的短板问题提出切实有效的整改措施，特别是设立办不成事反映窗口，建立 24 小时自助服务专区，制定公开不计环节清单及未进驻事项负面清单等相关问题，须做到组织到位、措施到位、工作到位，确保此项工作落到实处。

4、按照分级负责、逐级实施的原则抓好政务服务场所常态化明察暗访工作，市营商局将于 10 月底前不定期组织开展明察暗访工作，形成明察暗访问题清单作为年度考核评价依据。

以上涉及纸质报送材料需加盖公章，电子版传送至邮箱 spfwgl@163.com。

联系人：李会梅 联系电话：72680730（传真）

附件：辽宁省营商局关于印发《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》的通知

铁岭市营商环境建设局
2023 年 3 月 15 日



辽宁省营商环境建设局

关于印发《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》的通知

各营商环境建设局，沈抚示范区行政审批局，省直相关部门专业分中心：

为高质量推进政务服务标准化规范化便利化各项工作落实，切实提升全省政务服务质效，按照全年重点工作安排，现将《2023 年全省政务服务中心标准化建设考核评价工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



2023 年全省政务服务中心标准化建设 考核评价工作方案

为深入推进全省政务服务中心标准化建设，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）和《辽宁省人民政府办公厅关于印发辽宁省加快
推进政务服务标准化规范化便利化工作方案的通知》（辽政办
〔2022〕28号）相关要求，进一步完善常态化考核评价机制，不
断提升全省政务服务质效，在2022年政务服务中心考核评价工
作基础上，制定本方案。

一、考核范围

全省县级（含）以上政务服务中心（分中心）（以下简称政
务服务中心）。

二、考核方式

综合运用现场检查、明察暗访、后台验证等方式开展考核，
并结合巡视和督查等相关问题线索及整改落实情况。

三、考核原则

（一）客观真实原则。坚持实事求是，采取定量与定性相结
合的方法，客观真实反映政务服务中心运行情况。

（二）整体协同原则。坚持系统观念，夯实工作责任，完善
标准统一、以上率下、逐级负责的考评工作机制。

(三) 务求实效原则。坚持目标导向，以加快推进政务服务“三化”为目标，注重对政务服务中心运行效能进行评价。

(四) 创新发展原则。坚持改革思维，以评促改、以评促建，推动政务服务中心标准化建设再上新台阶。

四、考核内容

以深化全省政务服务标准化规范化便利化工作落实为重点，结合全年营商环境建设工作任务，制定4个方面40项具体考核指标，总分100分。设加分项，满分5分。(见附件)

五、工作安排

(一) 自查评估。各地区组织市、县(区)政务服务中心，全面对照考核指标开展自查评估，汇总本地区各政务服务中心评分情况，形成自查报告，一并报送省营商局。省直各分中心参照考核指标开展自评，并将自查报告报省营商局。(6月底前完成)

(二) 明察暗访。全省按照分级负责、逐级实施的原则，应抓好政务服务中心常态化明察暗访工作。省营商局不定期组织开展全省明察暗访，各地区负责组织开展本地区明察暗访，以地区为单位形成明察暗访问题清单，报送省营商局，作为年度考核评价依据。(10月底前完成)

(三) 综合评价。各地区以日常掌握、自查评估、明察暗访情况为基础，形成本地区政务服务中心标准化建设情况年度工作报告，报送省营商局。省营商局组织相关工作人员、邀请部分营

商环境监督员开展年度综合评价，通报相关考核结果。（11月底前完成）

六、有关要求

（一）加强组织领导。要高度重视政务服务中心考核评价工作，压实主体责任，下沉工作重心，精心组织实施，对照指标要求，抓好工作落实。

（二）突出工作成效。要以不断提升全省政务服务标准化规范化便利化水平为目标，拉长长板、补齐短板，切实提升全省政务服务中心整体服务能力。

（三）严肃工作纪律。要从严从实开展考核评价，对存在工作不实、弄虚作假的，予以严肃通报。相关考核评价结果将作为年度营商环境评价的重要依据。

乡镇（街道）以下便民服务中心（站）标准化建设考核评价工作，各地区应按照政务服务标准化规范化便利化工作方案关于便民服务中心（站）建设工作要求，结合工作实际，参照本方案组织开展。11月底前，相关考核结果报省营商局。

附件：2023 年全省政务服务中心标准化建设考核指标

2023 年全省政务服务标准化建设考核指标

附件:

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务标准化 (10 分)	推进政务服务事项标准化	政务服务事项在实现名称、编码、依据、类型等要素统一基础上,推动办理流程、办理结果等要素统一,完善政务服务事项实施清单。	基本要素未实现统一的,每项扣 1 分;实施清单不完善的,每项扣 1 分。扣完为止。	现场检查 后台验证	3
		全面梳理政务服务事项申报材料,凡是没有法律法规依据的一律取消,有“兜底性”材料的一律取消。	申报材料中存在没有法律法规依据的或有“兜底性”材料的,每项扣 1 分。扣完为止。	现场检查 后台验证	3
	健全政务服务事项动态管理机制	依托省政务服务事项库,根据自身业务变化和实施情况及时调整政务服务事项实施清单。	未及时调整事项实施清单的,每项扣 1 分。扣完为止。	现场检查 后台验证	4
		严格按照政务服务事项基本目录开展审批,不得超范围审批;严格按照政务服务事项实施清单提供服务,不得额外增加或变相增加办理环节和申请材料。	存在超范围审批的,每项扣 5 分;额外增加或变相增加办理环节或申请材料的,每项扣 2 分。扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5
推进政务服务规范化 (60 分)	推进审批服务行为规范化	严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、否定备案等制度。	发现相关制度执行不到位的,每件扣 1 分。扣完为止。	现场检查 明察暗访	2
		对现场勘验、技术审查、听证论证等“不计时环节”实施清单化管理,完善限时办结机制,制定承诺办结时限,并向社会公布。	未公开“不计时环节”实施清单的,扣 1 分;未设定承诺时限的,每项扣 1 分。扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	2
		对政务服务业务办理情况进行电子监察,并将电子监察数据实时全量交换至省电子监察系统。全面推进县(区)级以上综合性政务服务中心效能监察系统对接。	未将电子监察数据实时全量交换至省电子监察系统或效能监察数据更新不及时、数字工位系统未对接的,扣 1 分。扣完为止。	现场检查 后台验证	2

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务规范化 (60分)	推进政务服务场所运行规范化	进一步清理规范政务服务领域中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。	未公开中介服务事项清单的，扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	2
		不得强制企业选择特定中介服务机构。	存在强制企业选择特定中介服务机构行为的，扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		统一政务服务综合性办事场所名称，县级以上为政务服务中心，规范服务时间、服务区域等标识。	未按要求统一名称的，扣1分；相关信息未录入“辽宁省政务服务大厅信息集成系统”的，扣1分；未明确服务时间标识的，扣1分；服务区域未设置标识的，扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5
		建立进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项（依申请的行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案、其他行政权力，公共服务事项）均应集中办理，要做到“应进必进”。	未建立进驻事项负面清单的，扣2分；未按“应进必进”要求进驻的，每项扣1分，扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	5
		社保、医保、公证、公积金、不动产等部门单设的政务服务窗口原则上要整合并入本级政务服务中心，确不具备整合条件的要作为“分中心”纳入本级政务服务中心一体化管理，按照统一要求提供规范化服务。	未整合并入本级政务服务中心或未纳入“分中心”一体化管理的，每个扣1分，服务规范不统一的，扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	2
		政务服务中心要设置综合咨询窗口，统一提供咨询、引导等服务。	综合咨询窗口无人值守或咨询引导服务不到位的，扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		政务服务中心“综合窗口”全覆盖，要按照无差别或分领域模式，合理设置综合办事窗口，通过信息化手段辅助前台综合窗口提供服务，实现“一窗受理、综合服务”。	未合理设置无差别或分领域综合办事窗口的，扣1分；设置的“综合窗口”未实现实质性运行的，扣1分，扣完为止。	现场检查 明察暗访	3

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务规范化 (60分)	推进政务服务场所运行规范化	政务服务中心要设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供帮办代办服务。	未设置帮办代办窗口的，扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		政务服务中心要设置“跨省通办”“省内通办”“市内通办”等通办窗口，为企业和群众提供异地办事服务。	未设置相关通办窗口的，扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		政务服务中心要设置“办不成事”反映窗口，为企业和群众提供兜底服务。	未设置“办不成事”反映窗口的，扣2分。 未发挥兜底服务作用的，扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访	2
		进驻政务服务中心的事项必须在中心实质运行，严禁“明进暗不进”，杜绝“体外循环”。	进驻事项存在“明进暗不进”或“体外循环”的，每事项扣1分。扣完为止。	现场检查 后台验证 明察暗访	2
		政务服务中心要认真落实业务综合授权的“首席事务代表”制度。	未落实“首席事务代表”制度的，扣1分。	现场检查 明察暗访	1
	推进线上线下融合服务规范化	加强一体化政务服务“一源多端”服务能力，加强政务服务标准化建设，实现线上线下办事指南同源发布、同步更新，政务服务事项无差别受理、同标准办理，线上线下并行、多端同源同质提供服务。	未实现线上线下办事指南同源发布、同步更新的，每事项扣1分。事项办理线上线下不一致的，每事项扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访 后台验证	2
		已实现网办的事项，要同步提供线下窗口办理服务，由申请人自主选择办理渠道。	未实现同步提供线下窗口办理服务的，每事项扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访 后台验证	2
		申请人线下办理业务时，不得额外增加办理环节、申请材料，不得强制要求先到线上预约或在线提交申请材料，杜绝线上线下“两层皮”“二次录入”等问题。	申请人线下办理业务时，额外增加办理环节或申请材料的，每事项扣5分；强制要求先到线上预约或在线提交申请材料，每事项扣1分。扣完为止。	现场检查 明察暗访	5

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务规范化 (60分)		已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的,不得要求申请人重复提交纸质材料。	已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的,仍要求申请人重复提交纸质材料的,每事项扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访 后台验证	2
		认真落实政务服务“好差评”制度,在政务服务中心、政务服务大厅、政务服务便民热线全面开展“好差评”工作。	“好差评”制度落实不到位的,扣5分。	现场检查 明察暗访 后台验证	5
		健全“好差评”管理体系,完善12345政务服务便民热线平台“好差评”诉求受理、转办、核实、整改、反馈、监督闭环管理机制。	未实现“好差评”闭环管理的,扣2分。	现场检查 后台验证	2
	推进政务服务评价规范化	推进所有政务服务业务系统(含线下评价终端等)与“好差评”系统对接,认真整改差评,及时反馈整改结果,做到合理差评100%整改。	未与“好差评”系统对接的,每个扣1分;未做到合理差评100%整改的,每件次扣1分,扣完为止。	现场检查 后台验证	2
		坚持评价人自愿自主评价,不得强迫或者干扰评价人的评价行为。	强迫或者干扰评价人的评价行为的,扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		建立健全政务服务督查考核机制,将政务服务工作纳入政府年度绩效考核和营商环境评价范围。	未将政务服务工作纳入本级政府年度绩效考核和营商环境评价范围的,扣2分。	现场检查	2
	推进政务服务事项集成化办理	推动跨部门政务服务事项集成化办理,通过系统对接整合和数据共享,做到“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理、一网办理、一次办好”。	“一件事一次办”改革推进滞后的,扣2分;相关事项未做到“一次告知、一表申请、一套材料、一窗(端)受理”的,每事项扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访 后台验证	2

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务便利化 (20分)	推广“免证办”服务	在政务服务事项办理过程中,要通过直接取消或数据共享、在线核验等方式,实现政府部门核发的材料一律免于提交,能够提供电子证照的一律免于提交实体证照。	已实现免提交材料、电子证照,仍要求提交纸质材料、实体证照的,每件次扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访	2
	开展“就近办”服务	推广24小时自助服务,推动更多事项自助办、就近办。	综合性政务服务中心未实现24小时自助服务的,扣1分。	现场检查 明察暗访	1
	规范“网上办”服务	除涉及国家秘密等情形外,政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和运行,实现“一网通办”。	政务服务事项未实现“一网通办”的,每事项扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访 后台验证	5
	推进告知承诺制和容缺受理服务	除涉密等事项外,按照最大限度利企便民原则,进一步丰富可采取告知承诺制方式的事项清单,明确承诺的具	未公开告知承诺事项清单的,扣2分。 未同步修改办事指南的,每事项扣1分,扣完为止。	现场检查 后台验证	2
		体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任,细化办事承诺方式和承诺事项监管细则,并向社会公布。			
		完善容缺受理服务机制,不断扩大可容缺受理的事项清单,明确事项名称、主要申请材料 and 可容缺受理的材料,并向社会公布。	未公开容缺受理事项清单的,扣2分。 未同步修改办事指南的,每事项扣1分,扣完为止。	现场检查 后台验证	2
	推动更多便利服务	加强涉老涉残等特殊群体无障碍办事环境建设和改造。	未设置、配备相关设施设备的,扣1分。	现场检查 明察暗访	1
		推进水电气热、电信、公证、法律援助等与企业和群众生产生活密切相关的服务进驻政务服务中心。	水电气热服务未进驻政务服务服务中心的,扣1分;其他相关服务未进驻或未纳入“分中心”管理的,扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访	2

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	考核方式	分值
推进政务服务便利化 (20分)		推进线上办理与邮寄相结合,实现线下材料报送、审批结果发放等通过邮寄完成,开展“不见面审批”,降低企业和群众办事成本。	未提供线下报送、发放邮寄等服务渠道的,扣1分。	现场检查 明察暗访 后台验证	1
		开展预约、延时、错时服务,解决窗口办事集中,排队等候时间长等问题。	未开展预约、延时、错时服务的,扣1分;排队等候时间超过15分钟,扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访	2
保障措施 (10分)	加强政务服务体系和人员队伍建设	加强政务服务中心建设运行管理,规范考核监督,强化相关人员力量配备。	未建立绩效考核等相关管理制度的,扣2分;人员力量配备不能满足窗口运行的,扣3分。	现场检查 明察暗访	5
		健全培训管理制度,不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。	窗口工作人员服务意识差,存在“生冷硬推”等现象的,扣3分;业务能力不强,不能满足窗口工作需要的,扣2分;办事效率低的,扣1分,扣完为止。	现场检查 明察暗访	5
加分项 (5分)	创新创业	年度内,在政务服务工作方面,有关措施做法国家作为典型经验在全国推广的,每项加5分;有关措施做法省政府作为典型经验在全省推广的,每项加3分;承担省级试点工作的,经评定,具有推广实施意义的,每项加1分,加满为止。		证明材料	5