静乐县优化营商环境工作领导小组办公室

关于做好政务服务能力整改工作的紧急通知

县直有关部门：

根据《静乐县2021年度目标责任考核整改及巩固提升工作方案》的通知精神，针对我县政务服务能力建设工作中重点整改指标项的内容（1、提高在线办理成熟度；2、提高服务事项覆盖度；3、提高办事指南准确度；4、开展创新工作）滞后的情况，请各相关单位务必高度重视，对照指标要求、整改内容，严格按要求安排专人从政务服务平台系统上进行整改完善，务于2022年9月12日下午5点前完成整改任务。9月15日起县考核办将对此项工作整改情况进行通报。

联 系 人：杨毛毛

许艳琳

附　　件：《静乐县政务服务事项检查指标要求》

静乐县优化营商环境工作领导

小组办公室（借章）

2022年9月1日

附件：

政务服务事项检查指标要求

1、要素全面性：是否存在办事指南要素（包括依据条件、办理流程、办理时限、收费标准、办理材料、办理机构、联系方式等36个要素）缺失的情形。

2、内容准确性：办事指南信息是否存在错误，是否与线下实际办事情况不一致，数据信息是否前后矛盾。

3、流程清晰度：对于流程复杂事项，是否仅提供办理环节名称（如：申请、受理、审查、决定等），而未明确说明各环节具体内容。

4、材料明确性：在格式要求方面，是否有明确的办理材料格式要求（如：原件/复印件、纸质版/电子版、份数等）；在表述是否清晰方面，是否存在表述含糊不清的情形（如：根据有关法律法规规定应提交的其他材料等）。

5、附件实用性：在表格下载方面，办事指南中要求提供申请表、申请书等表单的，是否提供规范表格的获取渠道；在填写示范方面，办事指南中要求提供申请表、申请书等表单的，是否提供填写说明或示范文本。

6、其他：政务服务网发布的各类办事指南不得出现要素为空情形；不得出现各项要素间逻辑关系对应不准确情形；所有进驻政务服务平台的各类事项清单与网办指标建立对应关系。

政务服务办事指南梳理表

事项名称	必填	事项编码	必填
事项类型	必填	办件类型	必填
法定时限	明确标注工作日或自然日	承诺时限	在去年压缩基础上再压缩30%以上
是否收费	必填	收费依据	必填
收费标准	必填	是否可网上办理	全部是
行使层级	必填	是否一次办	全部是
是否进驻大厅	必填	到现场办理次数	四级网办0次；三级网办1次
是否就近办	与就近办清单对应	办理深度	90%以上全程网办
咨询电话	必填	投诉电话	必填
通办范围	与通办事项对应（全市、全省、跨市、跨省等）	结果样本	必填
结果名称	必填	受理时间	必填
交通指引	必填	受理窗口	必填

设立依据	申请条件	申报材料						平台流程						办理流程图
		材料名称	规格份数	出具单位	材料要求	电子表单	材料样本	环节名称	环节内容	办理人姓名	办理人职务	时限	办理说明	
必填	必填	必填	必填	1、申请人自备；2、政府部门核发（具体写明什么部门）	原件/电子版/PDF	如有，上传提供；没有，填写不涉及	有电子表单，必须有材料样本；没有填写不涉及	必填						

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
一、政策措施落实及成效（25分）	（一）党中央、国务院和省委、省政府关于优化营商环境政策举措的落实情况及成效，重点围绕“五有套餐”制定实施、“五个环境”创新提升等方面（25分）	1.营商环境10项指标评价（15分）	运用国家营商环境评价指标体系，结合山西实际，对全市15个县（市、区）营商环境进行全面评价。	根据市有关部门营商环境单项指标评价方案执行。	开办企业、市场监管等两项指标以市市场局评价结果为依据。	各县（市、区）人民政府	分管营商环境工作的县领导	各县（市、区）营商环境指标涉及单位负责人
					执行合同指标以市法院评价结果为依据。			
					办理建筑许可、获得用水用气等两项指标以市住建局评价结果为依据。			
					包容普惠创新指标以市发改委评价结果为依据。			
					获得电力指标以市能源局评价结果为依据。			
					登记财产指标以市自然资源局评价结果为依据。			
					获得信贷指标以市金融办评价结果为依据。			
					政务服务指标以市行政审批局评价结果为依据。			

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
		2.重大政策落实及成效。（7分）	各县（市、区）加强组织领导，打造“五个环境”、制定实施“五有套餐”配套办法、推进市场主体倍增工程、推进营商环境创新提升行动等重大政策落实及成效等。	根据年度《营商环境考核专家评议工作方案》评分标准执行。	以专家评议结果为依据。			
		3.市优化营商环境促进市场主体倍增工作专班协调督导工作落实情况（3分）	各县（市、区）按要求报送工作进展及相关材料情况，开展市场主体倍增宣传和培训工作情况，按要求报送相关简报信息情况，对转办的典型案件办理情况以及按要求完成市专班交办的其他工作情况。	根据市优化营商环境促进市场主体倍增工作专班掌握各县（市、区）日常工作落实情况评分。	以市优化营商环境促进市场主体倍增工作专班评分结果为依据。			
二、企业和群众满意度调查（25分）	（二）“12345”政务服务热线投诉举报受理办理(10分)	4.知识库按月更新及更新数量情况（3分）	考核各县（市、区）知识库每月更新情况。	根据“12345”政务服务热线系统生成的数据赋分。	以“12345”政务服务热线平台数据。	各县（市、区）人民政府	分管12345热线工作和市场主体倍增工作的县领导	各县（市、区）12345热线具体承办人员和市场主体倍增专班
		5.按期办结率（3分）	考核诉求事项按期办结情况。					
		6.总办结率（1.5分）	考核热线总体办结情况。					

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
		7.回访满意率（2.5分）	考核热线回复满意情况。					
	（三）市场主体满意度调查（15分）	8.市场主体对营商环境满意度（15分）	面向市场主体和企业群众，对各县（市、区）营商环境满意度进行调查。	根据非接触式计算机辅助电话调查（CATI）系统进行调查、采用实地面访调查结果赋分。	以市统计局调查结果为依据。			
三、市场主体培育和发展（30分）	（四）市场主体同比增速（10分）	9.市场主体同比增速（10分）	各县（市、区）市场主体2022年同比增速。	根据同比增速与序时进度的比值取分，超过序时进度的按照序时进度计算。	以市行政审批局提供的数据为依据计算得出。			
	（五）千人拥有市场主体同比增速（10分）	10.千人拥有市场主体同比增速（2分）	各县（市、区）千人拥有市场主体2022年同比增速。	根据倒序排列，第一名为满分，其余按照比例等分。	以市行政审批局提供的数据为依据计算得出。			
		11.千人拥有企业同比增速（8分）	各县（市、区）千人拥有企业2022年同比增速。		以市行政审批局提供的数据为依据计算得出。			
	（六）民间投资增长率（5分）	12.民营企业占市场主体的比重（2分）	2022年末，民营企业占市场主体的比重。	根据倒序排列，第一名为满分，其余按照比例等分。	以市统计局提供年度数据为依据计算得出。			
		13.民间投资增长率（3分）	民间投资增长率。	根据倒序排列，第一名为满分，其余按照比例等分。				

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
	（七）新增市场主体对GDP增长贡献率（5分）	14.涉税市场主体占比（2分）	涉税市场主体占比。	根据倒序排列，第一名为满分，其余按照比例等分。	以市行政审批局、市统计局提供年度数据为依据计算得出。			
		15.新增市场主体对GDP增长贡献率素）（3分）	GDP增速（扣除价格因素）与新增市场主体增速的比值。	根据倒序排列，第一名为满分，其余按照比例等分。				
四、重点工作推进实施（20分）	（八）政务服务能力（10分）	16.在线服务成效度（1分）	“好差评”应用（0.5分）	在参照各县（市、区）汇聚的业务办件数量基础上，评估各县（市、区）汇聚到省政务服务平台的评价数据汇聚量、事项覆盖率、评价方式完备度、主动评价率。	采取在一体化在线政务服务平台自动抓取数据和人工采集数据（不能自动抓取的数据）双结合的方式进行。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
			服务满意度（减跑动、即办程度等）（0.5分）	通过横向对比各县（市、区）数据的方式，评估各县（市、区）政务服务事项平均跑动次数及政务服务事项即办的数量占比。（数据样本：各县（市、区）行政许可事项）		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
		17.在线办理成熟度（2分）	实际网办率（0.5分）	在参照各县（市、区）汇聚的业务办件数量基础上，评估各县（市、区）产生业务办件网办事项的占比。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
			加盖电子印章证照量（0.5分）	评估各县（市、区）政务服务平台汇聚到省级政务服务平台加盖电子印章或加签数字签名电子证照种类。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
			办件数据汇聚和办件覆盖度（1分）	评估各县（市、区）统一办件数据信息汇聚到省级政务服务平台情况。重点调查评估办件数据归集数量、归集质量、归集范围、办件事项覆盖比例等情况。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
		18.服务方式完备度（1.5分）	乡村级便民服务情况（0.5分）	评估各县（市、区）乡村级便民实体、便民服务帮办代办开展情况。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
			7×24小时自助服务情况（0.5分）	评估各县（市、区）乡村级便民服务自助开展情况。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
			移动端服务情况（0.5分）	评估各县（市、区）在“三晋通”App中服务发布内容、应用数量、应用准确性和可用性。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
		19.服务事项覆盖度（1.5分）	公共服务情况（0.5分）	评估各县（市、区）发布公共服务类事项办事指南的数量。重点调查评估围绕教育、医疗、住房、社保、民政、扶贫、公共法律服务等与群众日常生产生活密切相关的领域，编制公共服务办事指南情况。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
			事项管理（最小颗粒度、动态更新等）情况（1分）	评估各县（市、区）政务服务平台服务事项动态更新情况及以“最小颗粒度”为评估标准评估各县（市、区）政务服务事项细化情况。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
		20.办事指南准确度（1分）	实施规范等准确性和完备性（1分）	评估是否明确标注该事项的法定办结期限、承诺办结时限、办理地点、办理时间、咨询方式、中介机构或特殊环节等信息。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
四、重点工作推进实施（20分）	（八）政务服务能力（10分）	21.国家、省、市政务服务改革落实情况（2分）	政务服务中心综合窗口全覆盖、《山西省“一枚印章管审批”改革市县级行政审批划转基本目录》、“全代办”“一件事”“一业一证”等改革落实情况（2分）	评估各县（市、区）政务服务中心综合窗口全覆盖、《山西省“一枚印章管审批”改革市县级行政审批划转基本目录》划转、“全代办”“一件事”“一业一证”等改革落实情况。	采取在一体化在线政务服务平台自动抓取数据和人工采集数据（不能自动抓取的数据）双结合的方式进行。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
		22.其他（1分）	国家、省政务服务改革试点；创新改革开展情况（1分）	评估各县（市、区）结合政务服务工作特点积极创新开展工作的情况。例如是否能引导开展电子证照和共享数据应用、开展免证办、智能办等措施的力度和好的做法。		各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务服务“好差评”负责人
	（九）政务数据共享（6分）	23.政务数据共享工作推进机制（1分）	考核各县（市、区）政务数据共享工作相关推进机制的建立情况。	1.供需对接机制；2.数据共享工作通报机制（包括工作通讯、简报、通报等）；3.制定（宣贯）相关标准规范；4.其它具有创新意义的工作推进措施。	以被考核对象提供的有效证明资料为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务数据共享负责人

附件

2022年忻州市各县（市、区）营商环境考核细化指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标解读	考核标准	考核方式	牵头单位	责任领导	责任人
		24.政务数据共享工作开展（1分）	考核各县（市、区）政务数据共享工作开展情况	1.工作目标（就高取分）。将政务数据共享工作纳入县（市、区）本级年度目标考核（政府工作计划）中，或将政务数据共享工作纳入主管部门年度目标考核（部门工作计划）中；2.数据共享会议（就高取分）。召开县级领导参加的数据共享会议，或召开局领导参加的数据共享会议。	以被考核对象提供的有效证明资料为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务数据共享负责人
		25.县本级政务共享平台数据汇聚（3分）	考核各县（市、区）政务数据共享平台数据汇聚情况	1.政务数据共享平台建设情况；2.政务数据资源目录发布数量；3.政务数据资源共享数量；4.政务数据资源共享率，即已共享数据资源的目录数/已发布总目录数。	以被考核对象提供的系统截图为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务数据共享负责人
		26.县级数据共享平台向市数据共享平台推送共享数据（0.5分）	考核各县（市、区）共享平台向省、市推送共享数据的情况	县共享平台本年度向市共享交换平台推送的政务数据资源合格率，即（年度县平台推送到市平台的数据资源总条次-年度市平台驳回次数）/年度县平台推送数据资源总条次。	以被考核对象提供的资料结合省、市政务数据共享交换平台统计结果为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务数据共享负责人
		27.政务数据共享应用（0.5分）	考核各县（市、区）依托政务数据共享平台，支撑“一网通办”“一网统管”等业务的成效	本县政务数据共享应用的典型案例。在公开媒体，政府门户网站发布应用案例，或者在相关部门案例征集中被采用。重复案例只计一次。	以被考核对象提供的有效资料为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	政务数据共享负责人
	（十）政府在线监管能力建设（4分）	28.按《山西省“互联网+监管”系统监管履职评估评价体系》执行（4分）	考核监管系统应用、归集监管数据、管理监管事项、履行监管职责、保障监管工作等情况。	根据《山西省“互联网+监管”系统监管履职评估评价体系》（另行印发）评估标准执行。	以省“互联网+监管”系统自动生成的《山西省“互联网+监管”能力评估报告》结果为依据。	各县（市、区）审批局	各县（市、区）审批局局长	“互联网+监管”负责人