

永春县行政服务中心管理委员会 永春县机关效能建设领导小组办公室

文件

永行政管〔2024〕9号

永春县行政服务中心管理委员会 永春县机关效能建设领导小组办公室关于强化政务服务效能常态化工作机制的通知

各乡镇人民政府、县直及省市驻永各有关单位：

为深入推进政务服务标准化、规范化、便利化，推动各审批单位持续优化政务服务和营商环境，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，进一步提升企业和群众获得感，现就强化政务服务场所（包括县政务服务中心及分中心，各乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站等政务服务场所）政务服务效能常态化工作机制通知如下。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯

彻落实党的二十大精神，紧紧围绕上级决策部署，全面建立和强化常态化工作机制，坚持以经营主体为导向，以群众需求为目标，加强现场办事体验，着力发现问题、督促改进，推动各有关单位重点针对政务服务系统重建轻管、服务标准不一、线上办不成事或不便利、数据烟囱林立共享不足、数据回流不畅、办件体外循环、不按指南办事、承诺没兑现、引导群众评议不够、特殊环节不承诺时限、区域和城乡发展不平衡、工作作风差等突出问题加强整改，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化。

二、工作机制

（一）强化问题主动发现机制。坚持问题导向，定期开展线上线下履职情况、“三化”情况等巡查和服务质量评估，加强一体化政务服务平台“好差评”体系、“办不成事”反映窗口、公众号等渠道的对接联动，及时发现问题。强化与企业 and 群众的常态化沟通机制，定期或不定期深入基层、项目现场调研，主动发现、及时掌握企业和群众办事的“急难愁盼”问题，打造上下协同、部门联动、便捷高效的政务服务。

（二）强化数据分析研判机制。加强动态监测，针对发现问题，召集相关责任单位开展分析研究，全面赋能政务服务管理与决策。对企业和群众反映强烈，带有苗头性、典型性、集中性问题提前研判，推动优化流程、创新服务取得实质性进展，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。

（三）强化常态化跟踪反馈机制。形成快速响应、协调反馈、督促落实、对账销号的管理机制，全流程闭环管理，确保整改工作快推进、快落实、快见效，真正实现全面优化营商环境，提升

政务服务效能。定期不定期将各政务服务场所的行政审批服务工作和工作人员日常表现情况，以及群众评议、效能投诉等情况，反馈给各相关单位，提出问题整改清单，督促整改落实。

（四）强化职责履行问效机制。加强对进驻单位工作人员日常管理和窗口审批服务的指导、协调和监督。对违反规定的工作人员，在当季度“红旗窗口”及“服务标兵”评比、平时考核等予以扣分，窗口负责人作为进驻窗口管理工作的第一责任人，扣除评比连带责任分。对屡次违反规定、教而不改的工作人员，启动召回程序，书面建议派驻单位对工作人员予以调整，并按相关规定予以处理。

（五）强化服务水平优化提升机制。完善政务服务水平提升体系，中心管委会与各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心协同配合，常态化开展进驻人员岗前培训、跟班学习、业务交流探讨、服务礼仪培训等，持续提升干部队伍政务服务能力。各乡镇便民服务中心负责本区域村（社区）便民服务站的组织协调、监督管理和指导服务优化提升工作。

（六）强化监测结果运用机制。坚持日常动态评估与年度考核、干部选拔任用、职级晋升、评先评优等相结合，将政务服务工作纳入年度绩效目标管理考评内容，将政务服务履职情况作为选贤任能、评优评先的参考依据，持续推进考核结果激励政策的引领和撬动作用。

三、组织保障

（一）深化思想认识。各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心、村（社区）便民服务站要深化思想认识，坚持问题导向、效果导向，压实工作责任，加强经常性自查自纠，及时发

现和解决存在的各类问题，努力为企业和群众提供优质高效的政务服务。

（二）加强督促考核。县效能办会同县行政服务中心管委会按照《永春县政务服务效能常态化工作监测表》（附件），每季度通过系统监控、线下巡查等方式对政务服务履职情况等开展督查，并将发现的问题通报反馈给各单位，督促落实整改。

（三）持续探索提升。鼓励各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心立足实际大胆探索，推动政务服务工作创新突破。积极宣传推广政务服务效能提升工作中的典型经验做法、制度创新成果，充分运用“永春县政务服务中心”微信公众号、各类新媒体等渠道，建立宣传报道常态化报送机制，争取形成一批可复制可推广的典型经验。相关宣传报道情况及时发送至邮箱：ycxxzfwzx@126.com。

附件：永春县政务服务效能常态化工作监测表

永春县行政服务中心管理委员会 永春县机关效能建设领导小组办公室

（此件主动公开）

2024年3月4日

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
一、政务服务履职规范	1	仪容仪表规范	1. 工作人员上班时统一着装。 2. 服饰整洁、仪表端庄。 3. 胸卡佩戴整齐，不得穿拖鞋。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	2	服务用语规范	1. 对服务对象做到：来有迎声、问有答声、走有送声。 2. 与服务对象交谈做到：热情、礼貌、亲切、诚恳，语言表达清晰、准确、易懂。不随便打断服务对象咨询，不用手指着服务对象说话。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	3	服务行为规范	1. 自觉遵守工作纪律和职业道德规范，严格执行各项规章制度，服从中心管委会管理，保守国家机密。 2. 严格遵守考勤和请假制度，按时上下班，不迟到，不早退。 3. 坚守岗位，不无故离岗、串岗。 4. 工作时间内，不电话闲聊、不嬉戏叫喊、不在禁烟区吸烟、不聚谈闲聊、不打盹睡觉、不吃零食，不从事与工作无关的事情，如玩游戏、看股市、看视频、听音乐或登陆与业务无关的外部网站等。 5. 对服务对象的业务咨询应耐心准确解答，受理业务和查询时，不得推诿、搪塞，并指导服务对象正确提供材料、填写表格。 6. 窗口对外公布的咨询、投诉电话，在正常上班时间不得出现无人接听的现象。 7. 工作中出现差错，应当面向服务对象道歉并及时纠正，不得与服务对象争吵。 8. 尊重服务对象的风俗习惯、宗教信仰和人格尊严。 9. 严禁向服务对象吃拿卡要。 10. 不得随意吐痰、乱扔纸屑，应爱护公物，节约用水用电，注意电器使用安全，离岗时应及时关好门窗、锁好抽屉、关闭电源，做好防火、防盗等安全防范措施。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	4	大厅管理规范	1. 保持窗口前后台整洁卫生，工作台面上的文件资料、物品应摆放整齐有序，不得在工作台面上摆放与工作无关的物品。 2. 工作人员下班后应及时清理桌面物品方能离开。 3. 工作人员基本信息、相片应与前台工作牌信息一致。 4. 工作人员离开窗口15分钟以上应有人顶岗，15分钟以内应在窗口显眼位置摆放“请稍候”工作牌。 5. 窗口各类档案文件应统一规整存放在文件柜，并及时送回原单位档案库入库存放。严禁将文件档案随意摆放在文件柜顶、桌面上或地上。 6. 遵守计算机网络管理各项规定。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
一、政务服务履职规范	5	审批行为规范-首问责任制	首问责任人是指服务对象来访或通过电话、传真等通讯工具所接触的第一人。当有两位以上工作人员在一起被咨询时，职位高者为首问责任人，如均为相同职位级别人员，以服务对象所选择的人选为首问责任人。 1. 首问责任人对服务对象必须做到有问必答。 2. 服务对象到窗口咨询办事时，如属于首问责任人所在职责范围内的事，要按有关规定及时办理；如不属于职责范围内的，要引导服务对象到相关窗口办理。 3. 对业务不明确的，首问责任人要及时请示领导，协助、协调有关窗口一同解决。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	6	审批行为规范-一次性告知制	一次性告知制是指服务对象到窗口咨询或办理业务，工作人员应按政策法规及有关规规定一次性告知服务对象办事程序、办事依据和申报材料，一次性告知能否办理、是否手续齐全；对条件不符或手续不全的，应一次性告知相关的要求、条件和应补提交的材料；对不予受理的，应说明不予受理的理由，并出具书面告知单。	
	7	审批行为规范-否定报备制	否定报备制是指工作人员在其职责范围内，对属于下列四种情形之一的申请事项作出否定处理，并办理报备手续： 1. 申报项目内容违反国家、省、市、县有关法律、法规和产业政策的。 2. 申报项目经现场踏勘、调查、核实，不具备批准条件的。 3. 在补件状态下，申请人未能在规定时限内补齐欠缺材料的。 4. 出现政策调整等须暂缓审批的。 凡需实行否定报备的，经办窗口按《退回件》的办理流程进行处理。	
	8	审批行为规范-限时办结制	限时办结制是指在符合法律法规及有关规规定、手续齐全的前提下，工作人员要严格按照承诺时限办结。各窗口应建立限时办结制的转接件登记簿，详细记载接件时间、转件时间、责任人等内容。	
	9	审批行为规范-收件回执制	收件回执制是指对申报事项，经审查符合办理条件而予受理的（除当场办结的外），应当出具书面的受理通知单。	
	10	审批行为规范-AB岗工作制	AB岗工作制是指A岗责任人不在岗，B岗责任人应顶岗的工作制度。 1. 常驻窗口各岗位都要确定AB岗，保证每个工作岗位职责时间自始至终都有工作人员为群众办事，严禁出现无人顶岗的现象。 2. A岗责任人不在岗，B岗责任人要主动顶岗。B岗责任人在顶岗期间，应严格遵守各项规章制度并做好本职工作。	
	11	审批行为规范-办事公开制度	办事公开制度是指审批服务事项及其办理情况要以一定的形式予以公开。 1. 办事公开内容。包括：各类办理事项的设定依据、条件、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据、办理结果等，以及窗口受理事项中，法律、法规、规章明确规定必须公告的相关内容。 2. 办事公开形式。包括：印制办事指南以及申请文书范本等，并在窗口摆放，以便服务对象查阅；通过LED大屏幕、电子触摸屏、网站等发布审批服务事项办理指南，实时公布审批服务事项办理结果；向社会公布投诉电话和窗口咨询电话，自觉接受社会和新闻媒体的监督。	

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
二、推进政务服务“三化”	12	政务服务标准准确性-办事指南问题处置及时情况	办事指南问题在3个工作日内完成整改以及不符合“五级十五同”标准要求的事项在5个工作日内完成整改的情况。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	13	政务服务标准准确性-“五级十五同”标准认领及时	待绑定事项在5个工作日内与“五级十五同”标准进行绑定或进行无需绑定登记。	
	14	政务服务标准准确性-事项绑定准确性	办事指南进行的标准无需绑定登记准确，以及已绑定的事项无超出权责范围。	
	15	政务服务标准准确性-办事指南内部逻辑准确性	事项要素配置的逻辑关系准确，无存在要素内容相互矛盾的现象。	
	16	政务服务审批规范化-审批业务规范化办理情况	办件卷宗： 1. 无“在受理环节前开展实质性审查”。 2. 无正式受理前要求申请人先进行线下预审。 3. 无将非行政许可事项作为开展特定活动的前提，实行许可审批管理的。 5. 无超出办事指南范围收取申请材料，或非申请人成册装订的材料卷宗中存有标准范围外材料。 6. 审批过程性文书齐全、要素完整。	
	17	政务服务审批规范化-服务场所规范化运行情况	1. 综合办事(无差别、分领域)窗口全覆盖，窗口人员具备业务受理能力。 2. 办不成事窗口机制建立情况，落实问题登记、跟踪、反馈，建立否定报备制度并落实。 3. 场所内部名称、标识更新完成； 4. 检查工作机制建立情况，各乡镇便民服务中心对村（社区）便民服务站开展实际业务指导(通过一线问询了解情况)。 5. 年内组织对下业务培训。 6. 便民服务中心落实人员定岗，“三集中”落实到位。 7. 政务服务场所配齐“好差评”评价器或扫描评价等方式，评价器、二维码等正常使用，主动邀请评价机制落实到位。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	18	政务服务审批规范化-“差评”超期处置率	1. “差评”超2个工作日回访，15个工作日未登记整改的情况(需要系统上传整改报告)。 2. 检查“恶意差评”认定是否属实。 3. 差评整改情况，不存在未有效解决的问题。	
	19	政务服务工作实际成效-政务服务“全程网办”事项网上办理率	1. 政务服务事项中设置为“全程网办”的事项通过网上申报的比例达到50%。 2. 抽查通过网上申报的全程网办件不存在收取纸质申报材料(除旧证、照片等),或其他虚报网办率的情况。	

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
二、推进政务服务“三化”	20	政务服务工作实际成效-政务服务“一件事一次办”事项办件率	1. 在省网办自行发布的“一件事一次办”事项产生集成化办件量的比例达到95%。 2. 手工填报的“一件事一次办”办件量情况的真实性(集成化事项共用同样的申请材料、办件发生时间相对集中、前后置关系符合逻辑)。 3. 下架的“一件事一次办”事项情况,对“有办理场景、事项不重复、标准化目录仍存在,且业务设置合理”等事项无随意删除。	各进驻中心单位、分中心
	21	政务服务工作实际成效-“审管联动”改革推进情况	1. 所有配置了告知承诺、容缺受理的政务服务事项,均在省“互联网+监管”系统中配置“审管联动”规则。 2. 对告知承诺、容缺受理办件,实施“审管联动”的比例达到50%。	
	22	政务服务工作实际成效-“跨区域通办”改革推进情况	1. 省网上办事大厅上自行公布的通办事项,可办率达到95%。 2. 自行下架的“跨区域通办”事项情况,对有签订跨省通办协议或纳入省内通办范围的事项(不包含因标准化目录调整而删除或者因重新签订协议而删除的事项)进行删除。	
	23	政务服务工作实际成效-“e政务”自助服务一体机功能完善情况	1. 对政务服务自助一体机运行情况进行检查,是否存在卫生条件差、设备故障响应不及时等问题; 2. “e政务”自助服务一体机事项,可办率高于90%(业务办理体验是否流畅,单事项2次以上出现读写故障的即为不可办)。	
三、政务服务数据汇聚共享	24	一体化政务服务平台改革创新情况	通过各类渠道对依托全省一体化政务服务服务平台提供的政务服务改革创新举措、高频服务办理方式(未依托一体化政务服务平台建设的不算)等进行宣传推广的情况,核实宣传内容的真实性、准确性,符合行政审批制度改革导向。提供宣传工作报告和用于佐证的视频、图片或现场场景等。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	25	自建系统数据接口标准化改造	1. 自建政务系统按规范与省网上办事大厅规范对接,实现对接统一身份认证平台、精准跳转到事项申报页、申报页面按规范改造等。 2. 自建政务系统办事标准与“五级十五同”保持一致,不存在线上线下标准不一致、行政审批“体外循环”的情况。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	26	办件数据向省网办大厅汇聚	行政审批系统高频政务服务事项办件汇聚至省网上办事大厅。	

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
三、政务服务数据汇聚共享	27	数据目录编制、电子证照生成及应用	系统查看： 1. 编制数据目录的业务办理项数量占业务办理项总数的比例； 2. 评估共享国家接口的情况。计算公式为：比例=每成功申请国家接口数量/20, 超过100%取100%。 3. 电子证照生成办件中，办件办结时及时生成证照的办件比例； 4. 电子证照应用办件中，合规调用电子证照的办件比例； 5. 公众和窗口办事人员反馈的缺证和错证中，及时纠正的证照比例； 6. 抽检检查生成电子证照符合标准的情况，抽查结果中符合标准的电子证照数量占抽查总量的比例； 7. 围绕国家政务服务平台发布的证照类型清单，考核标准化证照生成情况； 8. 开展电子证照社会化应用情况，计算公式为：比例=本地开展电子证照社会化应用数量/5, 超过100%取100%。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	28	部门垂管系统办件数据规范对接和应用	1. 各部门与垂管系统对接情况。 2. 各部门开展数据分析及应用情况，提交总结成效分析的情况。	
四、政务服务评价与体验	29	政务服务“好差评”制度落实	1. 根据“好差评”评价与办件汇聚数据量占比，按照不低于80%、60%、50%三个等次统计。 2. 查看“差评”超期回访、超期整改问题。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	30	政务服务事项办理质效	抽查与重点项目审批、民生相关的高频政务服务事项办件效率。	
五、“党建+”邻里中心	31	窗口规范化建设情况	1. 场所建设和功能布局合理，办公场所应体现“党建+”邻里中心名称和LOGO。（如有配置一体机，需要考虑一体机放置位置，落实群众办事24小时自助服务） 2. 配套设施完善，有配备互联网、收件电脑、政务服务自助一体机、打印机、办事桌椅等便民服务设施。（参与评选三、四、五星级的邻里中心必须配置有政务服务自助一体机） 3. 将“马上办”“就近办”“网上办”“掌上办”“自助办”事项清单，以印制手册、电子屏幕播放等方式对外公布，方便办事群众清楚了解“五办”便民服务项目。 4. 窗口人员配备到位，至少配置2名专兼职人员；窗口人员文明服务、微笑服务。 5. 推进“一章”管事，确保群众在“党建+”邻里中心办事现场可盖章。“党建+”邻里中心和村委会（居委会）合二为一的，可使用村委会、社区原有公章。 6. 推广应用泉州市“互联网+政务服务”一体化平台，使用一体化平台办件，推行使用镇村联动。 7. 一体化平台配置超期办件预警通知，及时动态更新事项。	各乡镇便民服务中心

永春县政务服务效能常态化工作监测表

项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
五、“党建+”邻里中心	32	“五办”服务办理情况	1. 根据市级“五办”指导清单，发布本村（社区）指导性清单，除特殊原因外。 2. 组织窗口专兼职人员参加业务培训并熟悉“五办”便民服务办理方式。 3. 清单发布后，清单内事项在邻里中心需实现实际办理。 4. 便民服务事项办理过程中，规范服务行为和审批行为，避免因工作风差、被企业群众投诉举报问题，或出现超期办件。 5. 建立完善真实的“五办”便民服务办事台账，并及时录入到一体化平台。 6. 政务服务自助一体机保洁、巡检、设备维护等日常管理及时到位，杜绝出现卫生条件差、设备故障响应不及时等影响正常办理的情况。	各乡镇便民服务中心
六、局长走流程	33	基础工作	1. 建立活动工作方案。报送本年度“局长走流程”活动实施方案。 2. 建立活动事项清单。报送《开展“局长走流程”专项活动事项清单汇总表》 3. 建立活动问题反馈清单。报送《开展“局长走流程”专项活动问题反馈清单汇总表》，发现行政审批服务 4. 问题并销号管理。 5. 建立活动成效报告。报送每季度《“局长走流程”活动成效报告》、每月《“局长走流程”活动成效情况表》。	各进驻中心单位、分中心
	34	拓展工作	1. 建立问题分析机制。是否有将重点工作调度会中“堵点”“痛点”问题清单纳入“局长走流程”活动中去 2. 加强活动宣传报道。及时报送相应的活动宣传推广情况。	
七、“轻骑兵、大篷车”	35	问题协调情况	1. 梳理并协调解决的“堵点”“难点”问题清单。 2. 梳理提出需向上协调的问题清单，并推进问题协调解决。	各进驻中心单位、分中心
	36	加强活动宣传报道	本单位牵头组织开展活动相关宣传情况。	
八、水电气网“全生命周期”联办服务	37	推行水电气网“全生命周期”联办服务机制落地实施	1. 推行“网上办”。在福建省网上办事大厅“一件事一次办”主题模块配置“水电气网‘全生命周期’联办服务”套餐事项，实现指南精准、链接有效、套餐可办。 2. 推行“掌上办”。将“水电气网‘全生命周期’联办服务”套餐接入移动端，实现掌上一次办理水电气网联办服务统一受理、一次办结。 3. 推行“自助办”。开通政务服务自助终端（E政务）“一件事一次办”模块，完善“水电气网‘全生命周期’联办服务”套餐事项自助终端办理模块配置工作，实现“水电气网‘全生命周期’联办服务”套餐“自助办”。 4. 推行“多点办”。一是在公用服务部门主要营业厅网点建设“水电气网共享营业厅”，实现公用服务“水电气网‘全生命周期’联办服务”一站式集成办理。二是政务服务中心、水电气网共享营业厅均应设立“联办服务”专窗，开展联办服务宣传。	各进驻中心相关单位

永春县政务服务效能常态化工作监测表				
项目	序号	监测事项	监测标准	责任单位
九、年度绩效目标考核加分项	38	推动政务服务数字化创新	鼓励各部门从实际出发改革创新、大胆探索，强化政务服务数字赋能。创新运用大数据、人工智能、物联网等新技术，优化智能问答、智能搜索、智能导办、智能审批等服务，更好引导和推动企业和群众高效便利办事。	各进驻中心单位、分中心、乡镇便民服务中心
	39	政务服务共建共办	各部门发挥职能优势，强化与县行政服务中心管委会协同协作，主动对接沟通，通过联合开展政务服务宣传推广、轻骑兵大篷车下一线走基层、项目协同推进等活动，实现资源共享、优势互补，形成政务服务联动融合、一体推进的工作格局。	
	40	政务服务工作宣传报道	各部门积极宣传政务服务工作中的典型经验做法和制度创新成果，并将相关宣传报道情况及时推送县行政服务中心管委会，进一步提高政务服务改革创新工作的知晓率和参与率。同时，中心管委会积极与上级对接，争取各部门改革创新成果纳入全市营商环境最具获得感举措和数字赋能十大数字化应用及上级典型经验推广。	

永春县行政服务中心管理委员会

2024 年 3 月 4 日印发