关于印发《天津市政务服务中心月度

综合考评办法》的通知

市有关部门，中央驻津有关单位：

现将重新修订的《天津市政务服务中心月度综合考评办法》。印发给你们，请遵照执行。

                           2020年3月31日

（联系人：郭晓光；联系电话：24538271）

（此件主动公开）

天津市政务服务中心月度综合考评办法

第一章  总  则

第一条  为加强对进驻部门政务服务工作的综合考评，切实做到公平公开公正，进一步推进市政务服务中心（以下简称“中心”）便民、高效、廉洁、规范运行，制定本办法。

第二条  参加考核的部门为进驻“中心”市级部门及单位。参加考核的事项为纳入“中心”的所有政务服务事项。

第三条  综合考评按月进行，实行百分制，包括基础得分、奖励得分两部分。

总分为基础得分、奖励得分之和。

总分分数相同的部门，按照基础得分排序。

第二章  基础得分（90分）

第四条  基础得分项主要考核办事效率、好差评、服务行为3个方面。

基础得分=办事效率得分+好差评得分+服务行为得分

第五条  办事效率主要考核是否在承诺时限内按时办结（以在“政务一网通”平台中点击“批准”节点为准），满分30分。

当月办件全部在承诺时限内办结的，不扣分。超时办件的，按照超时办件数占当月办结件数的比例扣分。

计算公式：办事效率得分= 30分-超时办件数/当月办结件数×30分。

第六条  好差评主要考核申请人评议、电话回访2个方面，满分30分，其中申请人评议和电话回访各占15分。

计算公式：好差评得分=申请人评议得分+电话回访得分。

第七条  申请人评议是指申请人在事项办结时，通过窗口评议器、天津网上办事大厅、自助终端机等途径，对部门服务过程进行的评议，分为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。申请人在办结7个自然日内不主动进行评议的，视为基本满意。

非常满意、满意和申请人未主动评议的（系统默认基本满意的评价）不扣分；申请人主动做出的基本满意和不满意、非常不满意评价，按照上述评价件数占该部门当月申请人评议件数比例扣分。

申请人评议得分= 15分-（主动做出基本满意评议件数/当月申请人评议件数×0.5×15分）-（不满意+非常不满意评议件数/当月申请人评议件数×15分）。

第八条  电话回访是指通过电话向申请人了解被考核部门的政务服务效率、工作人员服务态度、落实一次性告知情况、是否存在“两头跑”现象以及工作人员廉政情况的满意程度，结果分为满意和不满意。

每得到一个满意评价，不扣分；每得到一个不满意评价，经查证属实，按照不满意回访评价件数占该部门当月申请人电话回访件数比例扣分。

电话回访得分= 15分-（不满意回访评价件数/当月电话回访件数×15分）。

第九条  服务行为主要考核规范办件、遵章守纪、安全生产3个方面，满分30分，累计扣分不超过30分。

计算公式：服务行为得分=30分-规范办件扣分-遵章守纪扣分-安全生产扣分。

第十条  规范办件主要考核各部门按照操作规程办件情况。有下列情形之一，经查证属实的，扣除相应分值：

（一）需要补正但未一次性告知齐全，致使申请人为办一件事多次来“中心”的，每件次扣1分。

（二）已具备受理条件，但仍通过补正等方式变相不受理的，每件次扣1分。

（三）窗口工作人员录入系统的申请人（或申请单位经办人）手机号不正确，无法进行电话回访，经查证属于市级窗口工作人员录入错误的，每件次扣1分。

（四）评议完成后30个工作日内未归档的，每件次扣1分。

（五）在办理过程中，擅自增加申报条件、审批环节或申请材料的，每件次扣2分。

（六）申请人要求按承诺制办理，所办事项也符合承诺制要求，窗口工作人员不按承诺制审批办理的，每件次扣5分。

（七）申请人提交的材料齐全，但仍要求申请人按承诺制办理的，每件次扣5分。

（八）申请人已到窗口提交纸质材料，但仍要求申请人必须在网上提交的，每件次扣5分。

第十一条  遵章守纪主要考核进驻“中心”市级部门和单位工作人员执行“中心”规章制度情况。有下列情形之一，经查证属实的，扣除相应分值：

（一）窗口工作人员在“中心”统一对外服务时间，上午9：00至中午12:00，下午13：30至17：00（伏天下午14：00至17：00）不按时出勤在岗的，每人次扣0.5分。

（二）不按规定统一着装上岗的，每人次扣0.5分。

（三）工作时间内，窗口空岗但没有摆放“请稍等”提示牌的，每人次扣0.5分；窗口无申请人等候，连续空岗10分钟以上的，每人次扣1分；窗口有申请人等候，无工作人员接待的，每次扣1分。

（四）未使用文明用语，与申请人发生争执的，每人次扣1分。

（五）工作时间睡觉、吃零食、大声喧哗、嬉戏、聚众聊天的，每人次扣1分。

（六）未执行午休期间窗口值班规定的，每人次扣1分。

（七）工作时间玩游戏、上网聊天、炒股、购物，观看影视视频、浏览与工作无关网页的，每人次扣1分。

（八）被媒体曝光或被有关部门明查暗访通报，每人次扣5分。

第十二条  安全生产主要考核遵守“中心”安全生产相关规定情况。有下列情形之一，经查证属实的，扣除相应分值：

（一）案卷档案未存放在文件柜内或文件柜内资料摆放不整齐的，每次扣0.5分。

（二）新生成案卷档案，3个月内未运送回本部门或单位存档的，每次扣0.5分。

（三）审批室及后走廊物品摆放杂乱，随意悬挂张贴地图、标语、画报的，每次扣1分。

（四）文件柜摆放挤占消防通道的，每次扣1分。

（五）违规用电、私搭电线的，每次扣2分。

（六）在“中心”内吸烟的，每人次扣5分。

（七）对安全检查发现问题不整改的，每次扣5分。

（八）存在其他影响“中心”安全行为的，每次扣5分。

第三章  奖励得分（10分）

第十三条  奖励得分项主要考核办件量、一次办、网上办、马上办、信用承诺（以函代证）审批和智能服务5个方面。

奖励得分=办件量得分+ 一次办得分+ 网上办得分+马上办得分+ 信用承诺（以函代证）审批和智能服务得分。

第十四条  办件量主要考核纳入“中心”的政务服务事项当月办结件的数量，满分为2分。

办结件是指申请人已完成评议的办件或申请人未主动评议、系统已默认评价的办件。

办件量包括“政务一网通”平台办件和部门其他系统办件。当月其他系统办件应于次月前5个工作日内通过“政务一网通”平台上报（具体报送样式见附件）。

计算公式：

0≤办件量≤50件的，得分=当月实际办件量×0.01分。

50＜办件量＜300件，得分=0.5分+（当月实际办件量-50）/250×1.5分。

办件量≥300件，得分=2分。

第十五条  一次办主要考核在要件齐全且符合法定形式的条件下，申请人到“中心”一次即可取得办件结果的服务行为，满分为2分。

一次办实际办件数占一次办事项当月全部办件数90%以上的，可得满分2分。一次办事项当月办件数为0的，不得分。

计算公式：一次办得分=一次办实际办件数/（一次办事项当月全部办件数×90%）×2分。

第十六条  网上办主要考核申请人通过互联网进行申报办理政务服务事项的服务行为，满分为2分。

网上办办件数占网上办事项当月全部办件数90%以上的，可得满分2分。网上办事项当月办件数为0的，不得分。

计算公式：网上办得分=网上办实际办件数/（网上办事项当月全部办件数×90%）×2分。

第十七条  马上办主要考核申请人提交材料齐全且符合法定形式的，2个小时内取得办理结果的服务行为（以在“政务一网通”平台中点击“办结”节点为准），满分为2分。

马上办办件数占马上办事项当月全部办件数70%以上的，可得满分2分。马上办事项当月办件量为0的，不得分。

计算公式：马上办得分=马上办实际办件数 /（马上办事项当月全部办件数×70%）×2分。

第十八条  信用承诺（以函代证）审批和智能服务主要考核行政相对人采用以函代证或承诺以信用承诺书代替要件的方式，在承诺审批时限内取得证照和批文的服务行为，以及行政相对人通过自助终端机、天津网上办事大厅办理的，从申请至证照领取全流程自助办理，无需人工干预的服务行为，满分为2分。

每个信用承诺（以函代证）审批办件加0.1分。

每个智能服务办件加0.1分。

计算公式：信用承诺（以函代证）审批和智能服务得分=（信用承诺（以函代证）审批办件数+智能服务办件数）×0.1分。

本项得分累计不超过2分。

第四章  附  则

第十九条  本办法涉及到的事项数，均以类型项的数量为计算单位。没有类型项的，1个子项为1个计算单位，没有子项的，1个大项为1个计算单位。

第二十条  市政务服务办不定期组织人员抽查各部门或单位报送的“政务一网通”平台之外的系统办件数量，对与报送情况不符，经查证属实的，扣除当月全部奖励得分。

第二十一条  本办法自2020年4月起施行，《天津市政务服务事项办理综合考评办法》（津政务发〔2019〕10号）同时废止。

附件：202X年X月在其他系统办件明细月报表

|  |
| --- |
| 附件 |
| 202X年X月在其他系统办件明细月报表 |
| 部门名称： | 填报人： | 联系电话： |
| 办理系统名称： | 填报时间：202X年X月X日 |
| 序号 | 申请人 | 办理事项名称 | 联系电话 | 办结日期 | 一次办 | 网上办 | 马上办 | 信用承诺 | 智能服务 | 申请人是否满意 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | 当月总办件数量： |  |  |  |  |  |  |  |
| 填表说明：1.在不同办理系统上的办件，请分开填报。每个办理系统填报一张。2.2-5列为必填项，缺少其中任1项，将不计入办件量。3.“申请人”填写申请人姓名，申请人为企业、单位的，填写具体经办人姓名。4.“办理事项名称”填写格式为办理事项的“大项名称+子项名称+类型项名称”。 5.符合6-10列属性的，在对应属性栏内划“√”即可，符合多个属性的，要同时划“√”。6.申请人是否满意一栏填写“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”或“未评议”。 7.“合计”一行填写当月总办件数量和6-10列属性的办件总量。  |