关于印发《天津市政务服务事项办理

综合考评办法》的通知

津政务发〔2019〕10号

市有关部门，中央驻津有关单位：

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真贯彻落实习近平总书记视察天津重要指示和在京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，根据市委十一届五次、六次全会精神的部署要求，进一步拓展“放管服”改革广度和深度，根据国务院“放管服”改革有关部署，按照中共天津市委办公厅、天津市人民政府办公厅《关于印发<天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案>的通知》（津党办发〔2018〕28号）要求，充分发挥市政务服务中心在简政放权、放管结合、优化服务、转变职能中的作用，推进落实集中审批、现场审批、联合审批、承诺审批、一次审批、无人审批、马上审批、网上审批和限期审批等改革措施，不断提高行政审批服务效率和质量，市政务服务办对《天津市行政许可服务中心行政审批服务效能综合考评办法》（2018年版）重新进行了修订。现将修订后的《天津市政务服务事项办理综合考评办法》印发给你们，请遵照执行。

2019年3月20日

（此件主动公开）

天津市政务服务事项办理综合考评办法

第一章 总则

第一条 根据国务院简政放权、放管结合、优化服务和转变政府职能有关要求和《中华人民共和国行政许可法》、《天津市行政审批管理规定》和《天津市行政许可管理办法》的规定，按照中共天津市委办公厅、天津市人民政府办公厅《关于印发<天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案>的通知》（津党办发〔2018〕28号）要求，为充分发挥市政务服务中心（以下简称“中心”）在简政放权、放管结合、优化服务、转变职能中的作用，深入推进“互联网+政务服务”，推进落实集中审批、现场审批、联合审批、承诺审批、一次审批、无人审批、马上审批、网上审批和限期审批等改革措施，不断提高政务服务效率和质量，加快构建“天津网上办事大厅”，制定本办法。

第二条 政务服务事项指的是行政机关依据行政相对人申请而作出的行政行为，包括依申请的权责清单事项和公共服务事项。

市级行政审批主体部门在成立政务服务处的基础上，将依申请的事项、权限、人员向政务服务处集中，做到政务服务事项进驻“中心”到位、政务服务授权到位、政务服务人员配备到位，政务服务处整建制进驻“中心”，并确保所有办件一律在“天津市政务服务运行与监察考核系统”（以下简称“办事系统”）上办理。

第三条 综合考评分为四个方面，按月进行考核，包括工作效率A、工作效率B、服务质量和管理部门日常考核。

第二章 政务服务效率A考核

第四条 主要考核超时办件、一次办、网上办、马上办、就近办、信用承诺（以函代证）审批、无人审批、使用EMS八个方面，满分为100分。

第五条 全部在承诺时限内按时办结，可得基础分70分。

第六条 超时办件减分。每件扣2分。

第七条 “一次办”得分。“一次办”是指在要件齐全且符合法定形式的条件下，行政相对人最多到“中心”一次即可完成办件的服务方式。此项满分5分，按“一次办”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“一次办”办理数量占到全部办件90%以上的，可得满分5分。

本项得分计算公式：“一次办”得分=“一次办”事项实际办件量/（全部办件量×90%）×5分。

第八条 “网上办”得分。“网上办”是指政务服务事项在办事系统开通网上申报功能的基础上，对能够实现全流程网上办理的，申请人通过“天津网上办事大厅”申报，填写和上传申请材料，部门通过办事系统进行全流程审批，审批过程信息和结果信息通过网上大厅对申请人进行反馈，申请人通过办事系统获取办理结果或邮寄领取办理结果的服务行为。此项满分5分，按“网上办”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“网上办”办理数量占到全部办件80%以上的，可得满分5分。

本项得分计算公式：“网上办”得分= “网上办”事项实际办件量/（全部办件量×80%）×5分。

第九条 “马上办”得分。“马上办”是指企业群众提交材料齐全且符合法定形式的，做到当场受理、当场办理、当场出件，即来即办、立等可取的服务行为。此项满分5分，按“马上办”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“马上办”办理数量占到全部办件50%以上的，可得满分5分。

本项得分计算公式：“马上办”得分= “马上办”事项实际办件量/（全部办件量×50%）×5分。

第十条 “就近办”得分。“就近办”是指通过互联网、自助终端、移动终端的政务服务入口全面向基层延伸，申请人在就近政务服务中心提交申请材料，并通过邮寄领取办理结果的服务行为。此项满分2分，按“就近办”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“就近办”办理数量占到全部办件20%以上的，可得满分2分。

本项得分计算公式：“就近办”得分= “就近办”事项实际办件量/（全部办件量×20%）×2分。

第十一条 “信用承诺（以函代证）审批”得分。“信用承诺（以函代证）审批”是指行政相对人采用“以函代证”或承诺以信用承诺书代替要件的方式，当场或在承诺审批时限内取得证照和批文的服务行为。此项满分8分，按“信用承诺（以函代证）审批”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“信用承诺（以函代证）审批”办理数量占到全部办件50%以上的，可得满分8分。

本项得分计算公式：“信用承诺（以函代证）审批”得分= “信用承诺（以函代证）审批”事项实际办件量/（全部办件量×50%）×8分。

第十二条 “无人审批”得分。“无人审批”是指行政相对人通过自助终端机办事的服务行为。此项满分2分，按“无人审批”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“无人审批”办理数量占到全部办件30%以上的，可得满分2分。

本项得分计算公式：“无人审批”得分= “无人审批”事项实际办件量/（全部办件量×30%）×2分。

第十三条 “使用EMS”得分。“使用EMS”是指行政机关通过EMS向行政相对人收取申请材料或寄送办事结果，实现“零跑动审批”的服务行为。此项满分3分，按“使用EMS”的实际办件量占全部办件量的比例考核。“使用EMS”办理数量占到全部办件50%以上的，可得满分3分。

本项得分计算公式：“使用EMS”得分= “使用EMS”事项实际办件量/（全部办件量×50%）×3分。

第十四条 对于无办件量的部门，工作效率A得基础分70分。

本项得分计算公式：工作效率A考核得分=按时办结基础分－超时办件扣分﹢“一次办”得分﹢“网上办”得分﹢“马上办”得分﹢“就近办”得分﹢“信用承诺（以函代证）审批”得分﹢“无人审批”得分﹢“使用EMS”得分。

第三章 政务服务效率B考核

第十五条 主要考核办件总量，办件总量指办结件的数量，满分为80分。

第十六条 未采用“信用承诺”、“以函代证”或“无人审批”方式办理的行政许可单办件按实际办件量计算。

未采用“信用承诺”、“以函代证”或“无人审批”方式办理的公共服务单办件按照实际办件量乘以系数0.8计算。

“信用承诺”按照实际办件量乘以系数2计算。

“以函代证”按照实际办件量乘以系数2计算。

使用自助终端机“无人审批”按照实际办件量乘以系数2计算。

“就近办”的接件部门和实际办理部门都按实际办件量计算。

第十七条 联合审批的办件量根据联办事项复杂程度，按照实际办件量乘以相应类别联审的办件系数计算：

（一）投资项目类牵头部门系数为3.0，联审部门系数为2.5。

（二）市场准入类牵头部门系数为2.5，联审部门系数为2。

（三）主题业务类牵头部门系数为2.5，联审部门系数为2。

第十八条 办件总量得分的计算。对有办件量的部门，首先能得到一个77分的基础分，再根据办件总量的多少计算加分（见表1），加分满分为3分。

第十九条 对无办件量的部门，该项得分为77分。

表1：办件量得分对照表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 件数         | 办件量加分         | 办件量得分         |
| ≥600         | 3         | 80.0         |
| ≥500 | 2.8         | 79.8         |
| ≥400 | 2.6         | 79.6         |
| ≥300 | 2.4         | 79.4         |
| ≥200 | 2.2         | 79.2         |
| ≥100 | 2         | 79         |
| 90-99         | 1.9         | 78.9         |
| 80-89         | 1.8         | 78.8         |
| 70-79         | 1.7         | 78.7         |
| 60-69         | 1.6         | 78.6         |
| 50-59         | 1.5         | 78.5         |
| 40-49         | 1.4         | 78.4         |
| 30-39         | 1.3         | 78.3         |
| 20-29         | 1.2         | 78.2         |
| 10-19         | 1.1         | 78.1         |
| 1-9         | 1         | 78         |
| 0         | 0         | 77         |

第四章 政务服务质量考核

第二十条 政务服务质量考核主要考核申请人现场评议、“中心”电话回访和批评三个方面，满分为60分。

第二十一条 申请人现场评议得分，满分40分。

来“中心”办事的申请人，在事项办结时，利用窗口评议器（扫描二维码）、大厅自助终端、APP、微信、网上大厅、手机短信等评议方式，对部门服务和办理工作做出一事一评议，分为“好、中、差”。

全部评价为“好”的，得分为40分，每得到一个“中”的评价，扣0.5分；每得到一个“差”的评价，扣1分，扣分累计不超过40分。

申请人5个工作日内不进行评议的，默认评价为“好”；申请人未评议，直接归档的，默认评价为“中”。

第二十二条 “中心”电话回访，满分20分。

由“中心”对申请人进行一事一回访，主要回访申请人对审批部门行政审批效率、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。回访结果为“满意”和“不满意”，发现一件不满意扣2分，扣分累计不超过20分。

第二十三条 受到批评考核办法：批评分为“一般批评”和“严重批评”。一般批评指申请人向管理部门提出口头或电话投诉；严重批评指收到申请人书面投诉或发生上访。每个“严重批评”按2个“一般批评”计算。上述情况经核查情况属实，按规定扣分。每发生一个并经查实的“一般批评”扣2分。

扣分总量不超过申请人现场评议与“中心”电话回访得分之和。

第二十四条 对于无办件量的部门，此项得分为60分。

本项得分计算公式：服务质量得分=申请人现场评议得分+电话回访得分-批评扣分。

第五章 管理部门日常考核

第二十五条 管理部门日常考核是指每月对各进驻部门一次告知规范办件、遵章守纪勤政廉政、内务整齐安全生产、奖励加分四个方面的考核，管理部门日常考核满分共计60分。

第二十六条 一次告知、规范办件，全部落实的，得满分20分。一次告知、规范办件是指各部门按照行政审批程序、操作规程，在审批系统上办理的工作情况，在检查中发现有下列情形之一的作扣分处理：

（一）对推诿或拒绝回答申请人咨询，让申请人反复跑的，每次扣5分。

（二）对应该接件而不接件，让申请人多次跑的，每件次扣5分。

（三）接件后需要补正时但未作一次性告知的，每件次扣5分。

（四）不允许申请人当场修改申请材料（不含图纸等技术性要件）的，每件次扣5分。

（五）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5分。

（六）窗口人员录入审批系统的申请人（或申请单位经办人）手机号不正确，无法进行电话回访的，每件次扣2分。

（七）对申请人提供的材料，不按照规定进行扫描存档的，每件次扣2分。

（八）在各类联审中，应由牵头部门启动进入联审程序而未启动的，每件次扣牵头部门2分。

（九）无论单审还是联审事项，凡未在审批系统上办理的，每件次扣5分。虽然在审批系统上操作的，但经查证属于事后补录的，每件次扣5分。企业设立、投资项目、主题业务联合审批未按照规程操作的，每件次扣5分。牵头部门不发挥作用的，每件次扣5分。

（十）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5分。

（十一）在中介机构提供行政许可要件进行评议工作中，窗口工作人员自己按评价器评议的，每件次扣5分。

（十二）办件实际未办结，但提前点击办结的，每件扣2分；窗口人员自己按评价器评价的，每件次扣5分。

（十三）审批办理过程中，经查证属实，存在严重违纪违法情形的，扣10-20分。

以上扣分累计不超过20分。

第二十七条 遵章守纪、勤政廉洁，全部落实的，得满分20分。考核进驻“中心”各部门工作人员执行“中心”规章制度等情况。有下列情形之一的作扣分处理：

（一）未经市政务服务办公室同意，抽回进驻“中心”工作人员的，每出现一次扣1分。

（二）首席代表和进驻“中心”工作人员，未经同意缺席管理部门有关会议的，每人每次扣2分。

（三）未按时召开班前会，或没有做好班前会会议记录的，每次扣2分。

（四）窗口岗位工作人员在“中心”统一规定的工作时间（上午8：45至中午12:00，下午13：30至17：00，夏季伏天下午14：00至17：00）不按时出勤在岗的，每人次扣0.5分。

（五）工作时间内窗口空岗5分钟以上的，每人次扣0.5分。

（六）首席代表和进驻“中心”工作人员，离开“中心”外出，未按程序履行请假手续的，每人每次扣0.5分。

（七）不按规定着装佩标上岗（包括统一着装和佩戴胸牌），每项每人次扣0.5分。修剪怪异头型、配带奇形异状首饰、头发染成黑色、棕色以外颜色的，每项每人次扣1分。

（八）不使用文明用语，与申请人发生争执的，每次扣5分。

（九）工作时间睡觉、吃零食、随地吐痰、大声喧哗、嬉戏的，每次扣5分。

（十）未执行午休期间窗口值班规定的，一次扣3分。

（十一）在“中心”内吸烟的，一次扣10分。

（十二）工作时间上网打游戏、上网聊天、炒股、上网购物，观看影视视频、玩手机游戏、浏览与工作无关的网页等违规行为的，每人次扣2分。

（十三）不接听电话的，每次扣2分。接电话不使用文明用语的，使用“找谁”、“不知道，问别人去吧”、“快点，我这里正忙呢”、“我要下班啦”等不文明用语的，每次扣2分。

（十四）窗口及其工作人员被中央和我市电视台、广播电台，人民日报，天津日报等媒体曝光或被有关部门“明查暗访”通报，查证属实的，每次扣20分。

（十五）出现其他违反市“中心”各项管理规定的，每次每项扣2分。

以上扣分累计不超过20分。

第二十八条 安全生产、稳定运行，全部落实的，得满分10分。有下列情形之一的作扣分处理：

（一）窗口工位牌、评议器、提示牌、叫号器等设备及文件摆放凌乱，摆放与工作无关设备、物品的，审批室内务不规范的，扣2分。

（二）审批室及后走廊物品摆放杂乱，随意悬挂张帖地图、标语等，存在安全隐患的，扣3分。

（三）案卷档案未存放在文件柜内，文件柜内资料摆放不整齐的，未及时运送回部门存档的，扣2分。

（四）文件柜摆放挤占消防通道的，扣3分。

（五）违规用电、私搭电线的，扣5分。

（六）违反“中心”计算机网络管理规定，泄露局域网的“用户名”“口令”和更改、删除计算机软硬件配置程序或私接外网等，危害计算机网络系统安全的，扣2分。

（七）存在其他影响“中心”安全行为的，扣5分。

以上扣分累计不超过10分。

第二十九条 严格落实厅长制。第二十七条和第二十八条所列的扣分项目，当月发生扣分的部门所在厅的厅长（A岗）对应部门按照同样标准予以扣分。

厅长（A岗）未按时参加巡厅的，每次扣0.5分。

第三十条 奖励加分，主要是对进驻“中心”各部门在行政审批工作中取得突出成效的进行奖励加分，累计不超过10分。

（一）进驻“中心”部门因审批工作经验、做法、成效突出，国家部委或市级领导在检查大厅工作中给予表扬的加1分，在信息简报等材料上作出批示给予肯定或表扬的加2分，在全国性会议上介绍审批工作经验或被评为国家部委级审批工作先进单位的加3分。

（二）服务方式、举措、成效等被市以上媒体进行宣传报道或在市级部门简报上通报表彰的，每件加1分。

（三）参加“中心”年度考核的进驻部门工作人员，在“中心”工作期间提拔为处级以上干部的，当月每人次加2分。

（四）对保障“中心”运行和为“中心”发展、树立良好形象、争得荣誉并做出突出贡献的，全年考评时，总成绩加2分。

本项得分计算公式：管理部门日常考核得分=一次告知、规范办件得分+遵章守纪、勤政廉洁得分+安全生产、稳定运行得分+奖励加分。

第六章 附则

第三十一条 总分即工作效率A考核得分、工作效率B考核得分、服务质量考核及管理部门日常考核得分之和，按百分制折算。

本项得分计算公式：总分=（工作效率A得分＋工作效率B得分＋服务质量得分+管理部门日常得分）/3。

第三十二条 本办法中所涉及的“以上”，包括本数，“以下”，不包括本数。

第三十三条 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个类型项计算单位，没有子项的，1个大项为1个类型项计算单位。

第三十四条 本办法最终解释权归市人民政府政务服务办公室。

第三十五条 本办法自2019年4月起实施，2018年发布的《天津市行政许可服务中心行政审批实施与效能综合考评办法》同时废止。