关于印发《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》的通知

市级有关部门、有关中央驻津单位：

为深入学习贯彻落实党的十九大精神,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，按照市委、市政府关于深化行政审批制度改革和加强绩效管理考核工作要求，为充分发挥市行政许可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，推进落实相对集中行政许可权和集中审批、现场审批、联合审批、网上审批、限期审批和“最多跑一次”等改革措施,不断提高行政审批服务效率和质量，市审批办对《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》（2016年版）重新进行了修订。现将修订后的《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》印发给你们，请遵照执行。该办法自2018年3月起施行。

                                 2018年2月8日

（此件主动公开）

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

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，按照市委、市政府关于深化行政审批制度改革和加强绩效管理考核工作的部署要求，为充分发挥市行政许可服务中心（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”，深化落实相对集中行政许可权和集中审批、现场审批、联合审批、网上审批、限期审批、“最多跑一次”等改革措施,不断提高行政审批服务效率和质量，加快构建一站式“实体+网上”市民中心体系，制定本办法。

第二条 市级行政审批主体部门在成立行政审批处的基础上，将行政许可事项、行政许可权限、行政审批人员向行政审批处集中，做到行政许可事项进驻“中心”到位、行政审批服务授权到位、行政审批人员配备到位，行政审批处整建制进驻“中心”实现集中审批、现场审批，并确保所有办件一律在“天津市行政审批管理与行政效能监察应用系统”（以下简称审批系统）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  审批服务效率A考核

第四条  主要考核超时办件、“最多跑一次”、网上审批三个方面，满分为80分。

第五条  全部在承诺时限内按时办结，可得基础分60分。

第六条  超时办件减分。以超时件数占办件总量的比例予以扣分。为引起对超时办件问题的重视，加大其权重，采取幂函数的方式计算扣分，扣分总数不超过基础得分。

第七条  “最多跑一次”得分。“最多跑一次”是指在审批系统上标为“最多跑一次”的行政许可事项（含初审上报事项）和行政服务事项，在要件齐全且符合法定形式的条件下，申请人最多到“中心”一次即可完成的办件。此项满分10分，按“最多跑一次”的实际办件量占全部办件量的比例考核。

本项得分计算公式：“最多跑一次”得分= (“最多跑一次”事项实际办件量/全部办件量) ×10分。

第八条  网上审批办件得分。网上审批是指行政许可事项（含初审上报事项）和行政服务事项在审批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“天津市行政许可服务网上办事大厅”（以下简称网上大厅）申报，填写和上传申请材料，审批部门通过审批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，申请人持原件到窗口或邮寄领取审批结果的服务行为，实现“最多跑一次”或“零跑动审批”。此项满分10分，分为两部分：

（一）实现全程网上审批事项得分。此项满分5分，网上审批事项数占总事项数40%以下得0.5分，占总事项数40%以上50%以下得1分，占总事项数50%以上60%以下得2分，占总事项数60%以上70%以下得3分，占总事项数70%以上80%以下得4分，占总事项数80%以上得5分。没有开通网上审批功能事项的，不得分。

（二）网上实际审批办理量得分。此项满分5分，网上办件量占总办件量20%以下得1分，占总办件量20%以上30%以下的得2分，占总办件量30%以上40%以下得3分，占总办件量40%以上60%以下得4分，占总办件量60%以上得5分。没有网上审批办件量的，不得分。

第九条  对于无办件量的部门，工作效率A得基础分60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﹢“最多跑一次”得分﹢网上审批办件得分。

第三章  审批服务效率B考核

第十条  主要考核办件总量，办件总量指办结件的数量，满分为80分。

第十一条  行政许可单办件按实际办件量计算。行政服务单办件按照实际办件量乘以系数0.8计算。

第十二条  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2.75。

（二）市场准入类牵头部门系数为2.75，联审部门系数为2.5。

（三）行业管理类牵头部门系数为2.5，联审部门系数为2.25。

第十三条  办件总量得分的计算。对有办件量的部门，首先能得到一个78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2分。

第十四条  对无办件量的部门，该项得分为78分。

                                  表1：办件量得分对照表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 件数 | 办件量加分 | 办件量得分 |
| ≥600 | 2.0 | 80.0 |
| ≥500 | 1.9 | 79.9 |
| ≥400 | 1.8 | 79.8 |
| ≥300 | 1.7 | 79.7 |
| ≥200 | 1.6 | 79.6 |
| ≥100 | 1.5 | 79.5 |
| 90-99 | 1.4 | 79.4 |
| 80-89 | 1.3 | 79.3 |
| 70-79 | 1.2 | 79.2 |
| 60-69 | 1.1 | 79.1 |
| 50-59 | 1.0 | 79.0 |
| 40-49 | 0.9 | 78.9 |
| 30-39 | 0.8 | 78.8 |
| 20-29 | 0.7 | 78.7 |
| 10-19 | 0.6 | 78.6 |
| 1-9 | 0.5 | 78.5 |
| 0 | 0 | 78.0 |

本项得分计算公式：工作效率B考核得分= 办件总量（行政许可单办件办件量+联合审批办件折算量+行政服务单办件折算量）对应得分。

第四章  服务质量考核

第十五条  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。

第十六条  申请人现场评议得分，满分40分。考核办法：

（一）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”。每得到一个“好”的评价，作为计1个计分基数；每得到一个“中”的评价，计0.5个计分基数；每得到一个“差”的评价，计分基数为0。

（二）各部门的计分基数之和除以该部门办件总量，乘以40为该部门申请人现场评议得分。

第十七条 “中心”电话回访，满分20分。考核办法：

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。

第十八条 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。

申请人通过微信、APP、大厅自助终端等渠道，对审批服务工作进行评议。评议结果为“好、中、差”，每得一个“中”评，扣0.5分；每得一个“差”评，扣1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。

第十九条 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

第二十条  管理部门日常考核是指每月对各进驻部门依法落实相对集中行政许可权改革、支持区审批局改革、一次告知规范办件、遵章守纪勤政廉政、奖励加分五个方面的考核，管理部门日常考核满分共计80分。

第二十一条  落实相对集中行政许可权改革到位的，得满分20分。具体是指各部门按照市委、市政府决定，成立行政审批处，并将行政许可事项、行政许可权限、行政审批人员向行政审批处集中，做到行政许可事项进驻“中心”到位、行政审批服务授权到位、行政审批人员配备到位，行政审批处整建制进驻“中心”，最大限度地将行政审批权向窗口工作人员授权，实现集中审批、现场审批。市政府行政审批管理办公室对照各部门向社会公示的现场审批授权，对进入“中心”集中办理、现场审批的每个行政许可事项，每月进行一次审批案卷的抽查。

（一）行政许可事项未集中到行政审批处，按未集中审批事项数占本部门全部门事项数的比例，扣减相应分数。

本项得分计算公式：扣减分数＝未集中审批事项数/全部事项数×20分。

（二）行政许可权已集中到行政审批处，但行政许可授权不到位，不能在“中心”实现现场审批的，按未授权事项数占本部门全部门事项数的比例，扣减相应分数。

本项得分计算公式：扣减分数＝未授权现场审批事项数/全部事项数×20分。

（三）在进驻部门审批处长、首席代表的选派上，未按规定落实到位的，扣2分。对审批处长、首席代表没有发文任命并签发现场审批授权书的，扣1分；首席代表不是专职负责人担任的，扣0.5分。在进驻中心工作人员选派上，窗口或审批室承担审批业务工作人员非本部门在编干部的，每人扣0.5分。

（四）不配合审批案卷抽查工作的，一次扣5分。

（五）虽然在“中心”接件，但仍要求申请人去原部门咨询或办理，形成“两头跑”的，每件次扣2分。

（六）市政府决定进入“中心”的行政审批事项，未在“中心”接件办理，仍在原单位接件办理，搞体外循环的，每件次扣3分。

以上扣分累计不超过20分。

第二十二条 支持区行政审批局改革，全部落实的，得满分6分。市级部门（含市垂直部门和中央驻津审批部门）要按照市委、市政府的决策部署，积极支持区行政审批局工作，做到印发转发涉及行政审批工作的相关文件到位，空白证照发放到位，专网专线联通到位，密钥授权到位，业务培训到位，市政府行政审批管理办公室每月对市级部门落实情况进行检查。

（一）市政府文件已下放区行政审批局实施，但实际仍由市级部门审批的，发现当月每项扣2分。

（二）应该完全由区审批局审批的事项，仍有部分环节由市级部门把控，或存在必须经市级部门备案同意后区级才能批准的等情形的，发现当月每项扣2分。

（三）已经划转区行政审批局实施的初审上报事项，市级部门仍要求区级原部门初审上报的，发现当月每项扣2分。

（四）存在文件印发转发不到位、空白证照发放不到位、专网专线联通不到位、密钥授权不到位、业务培训不到位等情形的，发现当月每类每次每件扣1分。

（五）市垂直部门组织区级对口部门成立行政审批科，并整建制进驻区“中心”，全部落实到位的，得6分。每有一个区未落实的，扣0.4分。

以上扣分累计不超过6分。

第二十三条  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）受理未通过排队叫号机扫描二维码事项的，以窗口为单位，每件次扣1分。

（二）对推诿或拒绝回答申请人咨询，让申请人反复跑的，每次扣0.5分。

（三）对应该接件而不接件，让申请人多次跑的，每件次扣2分。

（四）接件后需要补正时但未作一次性告知的，每件次扣0.5分。

（五）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0.5分。

（六）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0.5分。

（七）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0.5分。

（八）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1分。

（九）不同意全部开通网上申报办件功能的，每件次扣0.5分。

（十）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1分。

（十一）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。

（十二）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。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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。

第二十四条  遵章守纪、勤政廉洁，全部落实的，得满分24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）未经市政府行政审批管理办公室同意，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0.5分。

（三）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。

（四）工作时间内窗口空岗15分钟以上的，每人次扣0.5分。

（五）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0.1分。

（六）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0.5分。

（七）不使用文明用语，与申请人发生争执的，每次扣1分。

（八）工作时间睡觉、吃零食、随地吐痰、大声喧哗、嬉戏的，每次扣1分。

（九）工作时间在“中心”内吸烟的，第一次扣2分，第二次扣5分，第三次扣10分。三次均为同一当事人的，进行调整。

（十）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。

（十一）不接听电话的，每次扣1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1分。

（十二）窗口工位牌、评议器、提示牌、叫号器等设备及文件摆放凌乱，审批室内务整理不规范，审批室后走廊随意悬挂张帖地图、标语等，存在安全隐患被巡查通报的，扣0.5分。

（十三）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。

（十四）窗口工作人员未在上班后第一时间登陆行政审批系统的，每人次扣1分。

（十五）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10分。

（十六）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24分。

第二十五条  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0.5分，在信息简报等材料上作出批示给予肯定或表扬的加1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1.5分。

（二）联合审批加分。每月对认真按时参加投资项目联合审批上门服务、联审协调会议，落实工作部署要求到位，为企业解决审批难题成效突出的，加0.15分。

企业设立联合审批的牵头部门，对所有企业设立申请一律纳入联合审批程序办理，并会同各联审部门按联审规程在全市统一系统上操作的加0.13分，其他必经部门加0.1分；企业设立联合审批的前置部门，当月有审批办件且做到与工商部门并行办理，在一天内完成审批的，加0.1分。

行业管理类联合审批部门，当月有办件且做到严格按联审规程在联审系统上并行办理，运行效果良好的，加0.1分。

在三类联合审批加分中，一个部门同时符合多项加分条件的，按其中最高分计算，不累计加分。

（三）当月未发生联合审批事项的部门，但单审事项全部按时办结，申请人一事一评议无“中”“差”、“中心”电话回访无“不满意”，加0.1分。

（四）推进部门专网与行政审批系统互联互通加分。推进全市统一的行政审批系统与国家部委、本部门业务系统互联互通，实现系统联通、信息共享、业务协同的，联通当月每个系统加2分。

（五）申请材料全部实现表格化，申请表格实现数据化，实现一个事项，当月加0.1分。

（六）部门行政许可事项按全市统一要求，全部编制完成标准化审批手册，并实行标准化审批的，每实现一个事项、当月加0.1分，全年考评时，总成绩加0.1分。

（七）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0.2分。

（八）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0.5分。

（九）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=依法落实相对集中行政许可权改革得分+推进区行政审批局改革得分+一次告知、规范办件得分+遵章守纪、勤政廉洁得分+奖励加分。

第六章 附则

第二十六条  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。

第二十七条 本办法中所涉及的“以上”，包括本数，“以下”，不包括本数。

第二十八条 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。

第二十九条  本办法最终解释权归市政府行政审批管理办公室。

第三十条  本办法自2018年3月起实施，2016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。