

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

关于征求 2019 年行政服务中心标准化建设和“一件事”改革评分细则意见的通知

各市委改革办（跑改办）、行政服务中心：

根据省委全面深化改革委员会《关于印发〈浙江省 2019 年设区市、县（市、区）全面深化改革（“最多跑一次”改革）考评标准〉〈浙江省 2019 年省直单位全面深化改革（“最多跑一次”改革）考评标准〉的通知》（浙委改发〔2019〕10 号）要求，我们在走访调研基础上，研究拟订了《行政服务中心标准化建设评分细则（征求意见稿）》（附件 1）和《公民个人和企业“一件事”改革评分细则（征求意见稿）》（附件 2）。现征求你们意见，请高度重视、认真研究，于 7 月 25 日前将意见建议（附电子稿）反馈我办。

联系人：刘守业，电话：0571-81050617，传真：0571-87052493，邮箱：270137436@qq.com。

附件：1. 行政服务中心标准化建设评分细则（征求意见稿）

2. 公民个人和企业“一件事”改革评分细则（征

求意见稿)



省委改革办(省跑改办)

2019年7月17日

行政服务中心标准化建设评分细则

(征求意见稿)

行政服务中心标准化建设考评实行分级考核，总分为 100 分，按得分情况进行排名。省委改革办会同有关单位对 11 个设区市进行考核排名，设区市参照本办法对所辖县（市、区）进行考核排名。设区市及所辖县（市、区）的排名情况，按照《浙江省 2019 年设区市、县（市、区）全面深化改革（“最多跑一次”改革）考评标准（评分细则）》中“重点改革专项指标”有关规定，计算为考评得分。具体评分细则如下：

一、行政服务中心标准化建设情况（共 80 分）

1. 优化设置服务标识（5 分）。各地大厅应在醒目位置设置功能区分布图，并标注公共服务设施和服务窗口位置；各服务区设置明确标牌，各服务窗口正上方采用电子屏等方式标示对应窗口编号、当前办理顺序等。以上未按规定设置的，每项扣 1 分，扣满 5 分止。

2. 合理划分功能区域（5 分）。按照便民高效的原则，各地服务大厅应分设导询服务、自助查询办理、窗口受办服务、投诉等办事功能区和休息等待区，以及洗手间、母婴室等便民功能区；同时设置综合受理窗口、跑一次没办成窗口、咨询窗

口等。以上未按规定设置的，每项扣 1 分，扣满 5 分止。

3. 现场管理标准规范(10分)。各地大厅应根据政务办事和服务要求配备相关办公设备、桌椅、宣传设备、绿植、便民服务用品等，区域内摆放统一、整洁、有序；私人物品、清洁工具及其他非办公物品应统一位置摆放。以上未按规定设置的，每项扣 1 分，扣满 10 分止。

4. 制定公布标准化办事指南(20分)。结合“八统一”标准，发现各市、县(市、区)办事材料多于省公布的办事材料清单的，每个事项扣 1 分；以省里公布的事项承诺办理时间为基准，办理时间多于省公布的承诺时间的，每发现一个事项扣 1 分；事项未在承诺办理时限内办结的，每发现一个事项扣 1 分；未将取消媒介刊登声明环节事项的办事指南、办事流程修改完善到位的，每发现一个事项扣 1 分。以上扣分，扣满 20 分止。

5. 深入推进“就近办”模式(15分)。各地要加快推进“代办点+自助服务终端+网格员服务”模式，年底前确保 50%以上民生事项在乡镇、街道便民中心可办，每低 1 个百分点扣 1 分；全面实现综合性自助终端乡镇(街道)全覆盖，确保“一证通办”事项可在自助终端办理，未实现的，每发现一起扣 1 分；进一步扩大社保、公积金等事项的银行、邮政等网点的代办事项范围和覆盖面，确保年底前实现乡镇(街道)100%全覆盖，未实现的每低 1 个百分点扣 1 分。以上扣分，扣满 15 分止。

6. 全面建立各项配套制度(10分)。各地应全面建立一窗受理制度、预约服务制度、容错免责制度、窗口办件好差评制度、分中心管理制度、代办帮办制度、部门领导坐班制度等管理制度,每发现一项制度未执行到位的扣2分,扣满10分止。

7. 加强窗口人员队伍建设(15分)。各市、县(市、区)应根据省级有关要求制定各地行政服务中心窗口工作人员队伍建设实施细则,未建立的扣5分;各地应将综合窗口编外人员统一委托行政服务中心管理,未实施的每人次扣1分;各地综合窗口编外人员流动率应低于20%,每高1个百分点扣1分。以上扣分,扣满15分止。

二、行政服务中心标准化建设特色亮点(共20分)

(一) 经验做法复制推广(共10分)

各地行政服务中心改革经验做法得到中央领导或省委、省政府主要领导批示肯定的,每次加2分;在全省复制推广的(如在当地召开全省现场会、在全省会议上作典型发言的),加2分,在全国复制推广的(如在当地召开全国现场会、在全国会议上作典型发言的),加3分;被人民日报等全国性主流媒体宣传的,每次加3分。上述项目加满10分止。(同一项目只加一次分,以最高计分项目为准)

(二) 中心改革创新亮点(共10分)

各地针对群众和企业办理的高频事项建立错时、延时服务机制的,加2分;民生事项在乡镇、街道便民服务中心可办比

例超过 50%以上的，每超过 5 个百分点加 1 分；在市、县（市、区）行政服务中心实现全市域通办的办事事项比例达到 50% 以上的，每高 5 个百分点加 1 分。上述项目加满 10 分止。（同一项目只加一次分，以最高计分项目为准）

公民个人和企业“一件事” 改革评分细则

(征求意见稿)

公民个人和企业“一件事”改革实行分级考核，总分为 100 分，按得分情况进行排名。省委改革办会同有关单位对 11 个设区市进行考核排名，设区市参照本办法对所辖县（市、区）进行考核排名。设区市及所辖县（市、区）的排名情况，按照《浙江省 2019 年设区市、县（市、区）全面深化改革（“最多跑一次”改革）考评标准（评分细则）》中“重点改革专项指标”有关规定，计算为考评得分。具体排名考核办法如下：

一、“一件事”改革整合落实情况（共 80 分）

1.“一件事”目录和办事指南公布情况（共 25 分）。对照省公布的“一件事”目录，在浙江政务服务网或者浙里办 APP 公布“一件事”目录和办事指南，每缺少公布一个扣 3 分，扣满 25 分止。

2.“减材料、减时间”要求落实情况（共 35 分）。以省公布的“一件事”办事材料为基准，通过明查暗访发现办事材料多于省级公布的办事材料的，每个“一件事”每多一份材料扣

3分。以省公布的“一件事”承诺办理时间为基准，通过明查暗访发现办理时间多于省公布的承诺时间的，每个“一件事”每多一天扣3分。以述项目扣满35分止。

3.“一件事”实际运行效率（共20分）。依托全省商事登记“证照联办”平台，选取量大面广的“一件事”，测算各地平均办理时间，第一名得20分、第二名得19.5分，以此类推，第十一名得15分。

二、“一件事”改革特色亮点（共20分）

1.经验做法复制推广（共10分）。“一件事”经验做法得到中央领导和省委、省政府主要领导批示肯定的，每次加2分；在全省复制推广的（如在当地召开全省现场会、在全省会议上作典型发言的），每次加2分，在全国复制推广的（如在当地召开全国现场会、在全国会议上作典型发言的），每次加3分；被人民日报等全国性主流媒体宣传的，每次加3分。上述项目加满10分止。（同一项目只加一次分，以最高计分项目为准）

2.“一件事”创新亮点（共10分）。在省级公布的“一件事”目录之外，各地梳理出新的“一件事”且年办件量在1000件以上的，每个“一件事”加3分；以省里公布的“一件事”办事材料为基准，通过数据共享、书面承诺等方式精简办事材料，办事材料少于省里公布的办事材料清单的，每个“一件事”每每少一份加0.5分；以省里公布的“一件事”承诺办理时间为

基准，办理时间少于省级承诺时间的，每个“一件事”每少一天加 0.5 分；在省里统一部署的系统对接数据共享工作之外，在浙江政务服务网、浙里办 APP 设置“一件事”办理主题模块并开通网上办理的，每个加 5 分。上述项目加满 10 分止。（同一项目只加一次分，以最高计分项目为准）