

2018 年萧山区全面深化“最多跑一次”改革考核办法

(试行)

(征求意见稿)

根据省市的要求和区委、区政府的统一部署,为全面深化“最多跑一次”改革,全力打造“简洁政府”,实现群众和企业到政府办事“最多跑一次是原则、跑多次是例外”的目标,区“最多跑一次”改革领导小组办公室按照萧山区 2018 年度工作责任制考评实施意见》和《2018 年萧山区全面深化“最多跑一次”改革打造“简洁政府”的实施意见》要求,特制定本办法。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大精神及省第十次党代会精神,坚持“以人民为中心”的发展思想,聚焦全面深化改革的总目标,紧紧围绕群众和企业对改革的获得感和满意度显著增强、政府办事效率显著提升、政务作风显著转变、发展环境显著改善的目标要求,在更大范围、更深层次持续深化“最多跑一次”改革,不断推进政府治理体系和治理能力现代化,切实打造“办事零求人,规则零偏见、服务零距离、投资零障碍”的优质政务环境,助力“后峰会前亚运”时期新萧山的快速发展。

二、考核依据

《2018 年萧山区全面深化“最多跑一次”改革打造“简洁政府”的实施意见》

三、考核原则

（一）坚持结果导向。以改革任务的落实情况以及群众和企业从改革中获得感、满意度等实实在在的改革成效作为主要依据来评判改革的推进情况。

（二）坚持成效导向。增加改革典型经验、试点工作、特色亮点等加分分类比重，鼓励各单位在完成常规工作任务的基础上，自加压力、主动创新，创造更多的“改革样本”。

（三）坚持公正导向。考核办法坚持实事求是、客观公正原则，进一步细化、量化、科学化考评指标，提升考核工作的可操作性，同步加强第三方测评，发动群众监督、评价改革，倒逼工作推进，为改革营造公平、公正、公开的考核环境。

四、考核内容对象及实施部门

（一）考核内容

2018年“最多跑一次”改革考核由区“最多跑一次”改革领导小组办公室（以下简称“跑改办”）牵头，考核采用过程性指标考核和社会评价相结合的方式。其中过程性指标考核分两部分：一部分为基础考核；第二部分为重点专项考核。基础考核由区跑改办负责，主要考核改革中的普适性工作内容；重点专项考核由各重点领域牵头部门制订考核细则，主要考核重点专项工作推进力度。社会评价由区“跑改办”组织，区统计局配合，对各单位特定服务对象开展三方抽样回访，形成社会评价结果。

（二）考核对象

1、**过程性指标考核对象**：基础考核对象为区级各单位，各镇（街）人民政府；专项考核对象至承担特定重点任务的单位，考核对象由各专项考核实施细则明确。

2、**社会评价考核对象**：区级各单位，各镇（街）人民政府。

（三）考核实施部门

1、**过程性指标考核实施部门**：

（1）基础考核实施部门：区“跑改办”牵头，区编委办、区信访局配合。

（2）重点专项考核实施部门：

区办事服务中心负责“最多跑一次”改革“简化办”、“网上办”、“移动办”、“就近办”、“一网办”和“一件事办”“六办”改革专项考核；

区政府办公室负责电子政务、数据归集共享、浙江省政务服务网建设领域专项考核；

区发改局负责投资项目审批改革改革领域考核；

区市场监管局负责商事登记改革领域、“证照联办”、“证照分离”改革专项考核；

区国土资源局负责不动产登记改革领域专项考核。

2、**社会评价考核实施部门**：区“跑改办”实施，区统计局配合。

五、考核方式

（一）过程性指标考核

1、评分方法

“最多跑一次”改革过程性指标考核分基础考核和五大重点专项领域进行，六项考核内容均按 100 分制计算，采用加减分相结合的模式。各单位最终考核得分，由区跑改办按比例汇总各领域专项考核得分后，报“最多跑一次”改革领导小组审议后确定。

2、考核方法

2018 年度“最多跑一次”改革过程性指标考核采用日常考核和年终考核相结合的方式进行，以日常考核为主。

（1）日常考核

①由区跑改办牵头，各专项考核牵头单位负责，定期对基础考核和各专项考核工作内容，以工作通报的形式，梳理收集公布考核对象在工作推进中存在的问题、工作进度等，并在各专项考核中予以加扣分。

②省、市、区不定期对全区“最多跑一次”改革工作开展督查、抽查和第三方测评，由区跑改办统一记录测评结果并将扣分和加分情况记入日常考核。

（2）年终考核

由各专项考核牵头单位组织实施本领域内的年终考核。通过听汇报、查台帐、现场核查、重点抽查、第三方评价等方式，对本领域内年度工作任务完成情况和政策措施落实情况进行打分。考核结果报区跑改办汇总后，报区“最多跑一次”改革领导小组审定并予以通报。

（二）社会评价

1、评价方法。主要采用特定服务对象电话调查的方式，对已公布的“最多跑一次”事项，针对最近办过事的特定服务对象进行电话访问。调查方式主要为抽样调查。

2、评价指标。参考省“最多跑一次”改革电话回访评价指标，确定两项评价指标，即“满意率”和“实现率”。“满意率”，指调查评估办事群众对办事过程、办事便捷度、办事人员服务态度、业务能力等办事体验的综合评价。“实现率”，指调查评估事项是否真正实现“最多跑一次”。

3、回访方式。由区“跑改办”会同区统计局，按照省“最多跑一次”满意度评估调查问卷，设计萧山区“最多跑一次”改革调查问卷。区“跑改办”委托有资质的第三方调查机构，以电话调查的方式开展回访，区统计局协助指导。主要调查办事群众对事项的满意率、实现率及意见建议。对拒绝参与电话回访的样本，随机从样本框中抽取等额样本数量补足。

4、样本采集。样本抽样调查框原则上由区“跑改办”从省政务服务网办件库中抽取；无法取得样本的，如进驻区办事服务中心的，由区办事服务中心提供；未进驻区办事服务中心的，由各部门提供。

5、评价时间。特定电话抽样调查以季度为单位实施，综合全年情况计算各部门最终社会评价得分。

6、结果计算。

专项满意度测评设“满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“不满意”5个量表，分别赋以100、80、60、40、0分值，同时设“弃权”选项（不赋分）。专项实现率测评设“零上门或一次”、“两次及以上”2个量表，分别赋以100、0的分值，同时设“弃权”选项（不赋分）。“满意率”和“实现率”权重各占50%。

具体统计步骤如下：

第一步：计算各部门的“满意率”、“比较满意率”、“基本满意率”、“不太满意率”、“不满意率”和“零上门或一次上门率”、“两次及以上上门率”。具体为：

满意率=满意票数÷电话回访有效票数

实现率=实现票数÷电话回访有效票数

“比较满意率”、“基本满意率”、“不太满意率”、“不满意率”和“两次及以上上门率”计算公式以此类推。

第二步：计算出各部门单项评价内容得分。具体为：

“满意率”指标测评得分=“满意率”×100+“比较满意率”×80+“基本满意率”×60+“不太满意率”×40+“不满意率”×0

“实现率”指标测评得分=“零上门或一次上门率”×100+“两次及以上上门率”×0

第三步：计算出各单位“最多跑一次”改革专项社会评价总得分。具体为按照各单项评价内容得分按百分制加权的方法乘以考评系数算出总得分。

部门专项社会评价得分=专项社会评价项目得分×参评单位系数×专项社会评价系数×30%。（具体参见《关于 2017 年度萧山区综合考评实施意见》〈萧委〔2017〕6 号〉）

六、考核结果运用

（一）考核框架。“最多跑一次”改革考核结果与区委区政府对区级机关综合考评挂钩。我区在全省“最多跑一次”改革全省综合排名进入前二十名后，此考核结果作为确定部门、镇街“最多跑一次”改革专项奖的依据。

（二）考核奖惩。根据考核成绩，在全区部门、乡镇（街道）中评选出综合先进集体若干名，先进个人若干名，由区委、区政府通报表彰。对考核不合格的，由区跑改办会同区纪委（监察局）进行约谈，并限期整改。

本考核办法自印发之日起实施。其他专项考核方案及实施细则另行发文。

附件：1. 《2018 年萧山区“最多跑一次”改革考核对象清单》

2. 《2018 年度萧山区“最多跑一次”改革基础考核细则》

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

二〇一八年三月十二日

2018 年萧山区全面深化“最多跑一次”改革考核办法

附件 1:

2018 年萧山区“最多跑一次”改革考核对象清单

区级部门（44 家）：区市场监管局、区城市管理局、区发改局、区文广新局、区公安分局、国土萧山分局、区安监局、区环保局、区卫计局、区旅游局、区招商局、区商务局、区农水局、区农业局（林业局）、区交通运输局、区住建局（规划分局）、区人力社保局、区财政（地税）局、区司法局、区民政局、区民宗局、区科技局、区教育局、区经信局、区档案局、区气象局、萧山出入境检验检疫局、萧山烟草专卖局、区国税局、区编委办、区人防办、区办事服务中心（招管办）、区消防大队、区台办、区残联、公积金萧山分中心、一体办、海关、区侨办、区红十字会、中国人民银行、区信访局、区府办（信息中心）、区总工会

国有企业（13 家）：城投集团、环境集团、市民卡公司、中国移动、中国联通、中国电信、华数、中石油、中石化、中国邮政、国家电网、中燃集团、新奥燃气

镇街平台（23 家）：城厢、党湾、戴村、河上、瓜沥、临浦、浦阳、所前、蜀山、北干、衙前、新街、新塘、义桥、靖江、进化、闻堰、楼塔、南阳、益农、宁围、经济技术开发区、红山农场