

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2018〕8号

关于印发《2018年深化“最多跑一次”改革“百分制”考核评价办法》的通知

各镇人民政府、各街道办事处、各平台，区级机关各部门，区直属各单位：

为贯彻落实省委、省政府“将最多跑一次进行到底”的要求，充分运用综合考评和“最多跑一次”工作考核结果，从根本上提升企业和群众的获得感和满意度，经区委、区政府研究同意，现就《2018年深化“最多跑一次”改革“百分制”考核评价办法》有关事项通知如下：

一、考核依据

《2018年萧山区综合考评实施意见》（萧委〔2018〕2号）

二、考核内容

2018年萧山区“最多跑一次”改革工作考核对象分为区级部门、镇街、平台三组。区级部门“最多跑一次”改革工作考核结果占区级单位综合考评“区级部门联动考核”权重为2,占区级单位综合考评“社会评价”的权重为10%;镇街“最多跑一次”改革工作考核结果占镇街综合考评“重要工作目标百分制考核”的权重为3%;平台“最多跑一次”改革工作考核结果占平台综合考评“重要工作目标百分制考核”的权重为8%(其中湘湖新城为3%)。

区级部门“最多跑一次”改革考核内容包括“绩效管理目标”考核和“专项社会评价”两部分,其中“绩效管理目标”考核包括基础统筹专项、“六办”改革专项(简化办、网上办、自助办、移动办、“一窗办”、“一件事办”)、投资项目审批改革专项、商事登记改革专项、数据资源与政务服务网建设专项、部门入驻区办事服务中心管理考核专项等六项内容;“专项社会评价”为服务对象第三方电话抽样回访。

镇街的考核内容主要为“绩效管理目标”考核一部分,主要包括基础统筹专项“六办”专项改革专项(简化办、网上办、自助办、移动办、“一窗办”、“一件事办”)、投资项目审批改革专项、数据资源与政务服务网建设专项、镇街办事服务效能考核专项五项内容。

平台的考核内容主要为“绩效管理目标”考核一部分,主要包括基础统筹专项、投资项目审批改革专项、数据资源与政务服务网建设专项、商事登记改革专项、镇街办事服务效能考核专项五项内

容。

三、考核方法

全区“最多跑一次”改革工作绩效管理考核采用百分制计分，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，各考核责任单位分别制定考核办法组织实施考核，年底由区“跑改办”审核汇总各项考核结果，并纳入全区综合考评结果。专项社会评价考核依据《萧山区综合考评领导评价和社会评价实施办法》。

四、考核结果运用

“最多跑一次”改革工作考核实行双向激励考核。省委改革办组织的全省“最多跑一次”改革抽样调查评估等考评排名位居全省前十位的，六大工作专班年底考核排名位居全市前三名的，牵头单位、主要责任单位在综合考评目标考核结果中以 0.1 分为基数，每提升 1 个名次，递增 0.05 分。全省末十位、全市末三位的，牵头单位、主要责任单位在综合考评目标考核结果中以 0.1 分为基数，每降低 1 个名次，增扣 0.05 分。

以上两项，配合单位按牵头单位标准减半加（扣）分；每个单位加（扣）分均累计不超过 0.5 分。

附件：1、“最多跑一次”改革考核对象清单

2、“最多跑一次”改革区级部门考评内容及权重设置

3、“最多跑一次”改革镇街考评内容及分值设置

- 4、“最多跑一次”改革平台考评内容及分值设置。
- 5、“最多跑一次”改革专项社会评价实施方案
- 6、“最多跑一次”改革基础统筹专班考核细则
- 7、“最多跑一次”改革“六办”改革专班考核细则
- 8、“最多跑一次”改革投资项目审批改革专班考核细则
- 9、“最多跑一次”改革商事登记改革专班考核细则
- 10、“最多跑一次”改革数据资源及政务服务网建设专班考核细则
- 11、2018年度萧山区镇街办事服务效能考核办法

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
(杭州市萧山区人民政府办事服务中心代章)

2018年8月24日

附件 1:

“最多跑一次”改革考核对象清单

区级部门(32家):区办事服务中心(招管办)、区编委办、区发改局(物价局)、国土萧山分局、区环保局、区住建局(规划萧山分局)、区经信局、区安监局、区公安分局、区交通运输局、区人防办(民防局)、区市场监管局、区人力社保局、区城管局(综合行政执法局)、区文广新局、区卫计局、区民政局、区教育局、区招商局、区商务局、区农水局、区农业局(林业局)、区财政(地税)局、区司法局、区民宗局、区科技局(地震局、知识产权办)、区档案局、区旅游局、公积金萧山分中心、区城乡一体办、区信访局、区信息中心

镇街(20家):宁围街道、城厢街道、北干街道、新塘街道、蜀山街道、新街街道、靖江街道、南阳街道、楼塔镇、河上镇、戴村镇、临浦镇、浦阳镇、进化镇、所前镇、义桥镇、瓜沥镇、衙前镇、益农镇、党湾镇

平台(4家)萧山经济技术开发区、钱江世纪城、空港经济区、湘湖国家旅游度假区

附件 2 :

“最多跑一次”改革区级部门考评内容及权重设置

考核维度	序号	考核内容	考核责任单位	考核配合单位	权重
绩效管理目标	1	“最多跑一次”改革基础统筹专项	区办事服务中心	区编委办 区信访局 区市场监管局	15
	2	“六办”改革专项	区办事服务中心	区政府办公室 (信息中心)	10
	3	投资项目审批改革专项	区发改局	区办事服务中心	10
	4	商事登记改革专项	区市场监管局	区办事服务中心 区信息中心 区编委办 区统计局	5
	5	部门入驻区办事服务中心管理考核专项	区办事服务中心		40
	6	数据资源及浙江省政务服务网建设专项	区信息中心	区办事服务中心 区民政局 区公安分局 区市场监管局 区档案局 区财政局	20
合计					100
专项社会评价	7	办事对象对各单位服务态度、工作效率、“最多跑一次”实现情况等的评价。	区办事服务中心	区统计局	区综合评价社会评价的 10%

附件 3 :

“最多跑一次”改革镇街考评内容及分值设置

考核维度	序号	考核内容	考核责任单位	考核配合单位	权重
绩效管理目标	1	“最多跑一次”改革基础统筹专项	区办事服务中心	区编委办 区信访局 区市场监管局	10
	2	镇街办事服务效能考核专项	区办事服务中心		50
	3	“六办”改革专项	区办事服务中心	区政府办公室 (信息中心)	15
	4	数据资源及浙江省政务服务网建设专项	区政府办公室 (信息中心)	区办事服务中心 区民政局 区公安分局 区市场监管 区档案局	15
	5	投资项目审批改革专项	区发改局	区办事服务中心	10
合计					100

附件 4 :

“最多跑一次”改革平台考评内容及分值设置

考核维度	序号	考核内容	考核责任单位	考核配合单位	权重
绩效管理目标	1	“最多跑一次”改革基础统筹专项	区办事服务中心	区编委办 区信访局 区市场监管局	10
	2	镇街办事服务效能考核专项	区办事服务中心		55
	3	投资项目审批改革专项	区发改局	区办事服务中心	15
	4	数据资源及浙江省政务服务网建设专项	区政府办公室(信息中心)	区办事服务中心 区民政局 区公安分局 区市场监管局 区档案局	15
	5	商事登记改革专项	区市场监管局	区办事服务中心 区信息中心 区编委办 区统计局	5
合计					100

附件 5:

“最多跑一次”改革专项社会评价实施方案

一、评估对象

全区承担“最多跑一次”改革任务的区级部门。

二、评估方式

“最多跑一次”改革专项社会评价是全区综合考评社会评价模块的组成部分。主要采用特定服务对象电话调查的方式,对部门“最多跑一次”改革工作的实现率和满意率进行测评。调查方式主要为抽样调查,调查频次为每季度一次。对季度办件量小于 50 件的部门,因样本量过小,不列入本次专项社会评价;季度办件量在 50-500 之间的,固定值抽样 50 件;季度办件量在 500-3500 之间的,固定值抽样 100 件;季度办件量在 3500 件以上的,按比例抽 3%的办件进行回访。

三、评估组织

1、问卷设计。由区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室(以下简称区“跑改办”)参考省“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。

2、样本库采集。样本抽样调查框办件信息原则上从浙江省政务服务网办件库中抽取。无法从办件库中获取数据的部门,由区“跑改办”协调各部门提供。

3、回访方式。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、实现率及知晓率。

4、评价指标。参考省“最多跑一次”改革电话回访评价指标,此次专项社会评价指标主要为两项,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”。

四、计算结果

“满意率”设“满意”、“比较满意”、“基本满意(一般)”“不满意”5个量表,分别赋以100、80、50、0分值。“实现率”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。“满意率”和“实现率”权重各占50%。

第一步:季度满意率=满意票数÷电话回访有效票数

季度实现率=实现票数÷电话回访有效票数

“比较满意”、“基本满意(一般)”、“不满意”和“两次及以上上门率”计算公式以此类推。

第二步:计算全年平均满意率和平均实现率

第三步:计算出各部门单项专项社会评价内容得分。具体为:

专项社会评价得分=(平均“满意率”×100+平均“比较满意”×80+平均“基本满意率(一般)”×50+平均“不满意率”×0)×50%+(平均“零上门或一次上门率”×100+平均“两次及以上上门率”×

0)×50%

五、结果运用

部门“最多跑一次”改革专项社会评价得分按《萧山区综合考评领导评价和社会评价实施办法》规定计入部门“社会评价”分。

附件 6 :

“最多跑一次”改革基础统筹专班考核细则

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
一、改革日常工作情况 (20分)	1、是否按任务要求和时间节点推进相关改革工作。(12分)	1、在市对区综合考评“最多跑一次”改革专项中各工作专班被市级扣分的，专班牵头单位按照责任单位同比例减半扣分； 2、未按任务要求和时间节点推进工作，被省、市、区督查发现的，每一项扣0.5-1分；同类情况未及时整改落实，被重复发现的，每发现一次扣2分； 3、省、市、区部署的其他改革工作，未按时完成的，每项扣2分。	省、市、区督查及第三方测评报告	列入考核范围内的区、镇、街、平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	2、是否按要求落实日常工作任务。(3分)	1、未按时按要求报送各类材料、报表、数据等的，每迟报或漏报一次扣1分； 2、未按时按要求完成跑改办交办工作任务，每件扣1分； 3、相关人员未按要求参加各类会议的，无故缺席每次扣1分。	日常记录	列入考核范围内的区、镇、街、平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	3、是否按要求做好信息宣传。(5分)	具体按照2018年“最多跑一次”信息工作考核办法执行。	日常记录	列入考核范围内的区、镇、街、平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
二、群众意见建议反馈机制(15分)	4、是否及时落实群众、企业意见建议收集机制。(12分)	1、对省市区各级下发的群众意见、建议未进行及时整改、反馈或整改不到位的，每发现一次扣2分； 2、未主动开展本单位“最多跑一次”企业群众意见建议收集整改工作的，扣2分。	现场检查/检 查台账/ 查台账/	列入考核范围内的区、镇、街的平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	5、是否就改革政策、举措等向群众、企业和社会宣传，做好告知推广。(3分)	未及时向群众和企业宣传本单位改革政策、改革举措等内容，导致改革知晓度不高，实际应用率不高，群众获得感不高的，扣1-3分。	现场检查/检 查台账/第 三方测评	列入考核范围内的区、镇、街的平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
三、“最多跑一次”标准化体系建设情况(20分)	6、事项清单标准化。(5分)	未按照省“八统一”部署和全区实施意见要求完成“最多跑一次”事项的比对梳理，每一个事项扣1分。	现场检查/群 众企业意见	列入考核范围内的区、镇、街的平台	6月底前	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	7、办事指南标准化。(5分)	1、未按照省“八统一”部署，按时完成办事指南的编制完善工作的，扣1分。 2、每发现1个政务服务事项未制定公布办事指南的，扣0.5分； 3、办事指南中存在兜底条款、模糊性表述的，每发现1处扣0.5分； 4、办事指南中要求当事人提供没有法律依据的证明的，每发现1处扣0.5分。	现场检查/群 众企业意见	列入考核范围内的区、镇、街的平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	8、动态调整规范化。(5分)	未健全动态调整机制，未能按事项实际办理要求及时调整、变更事项目录、事项信息，与实际办事不符，每发现一项，扣1分。	查看台账/群 众企业意见	列入考核范围内的区、镇、街的平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
	9、便民网点规范化。(5分)	未按要求完成办事网点采集工作，每发现一处，扣1分；未按要求完成事项与网点关联工作的，每发现一项，扣1分。	查看台账/网 上核 查/网 上核 查/	列入考核范围内的区、镇、街的平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
四、强化统一的“12345”咨询投诉体系和信用体系。(10分)	10、“一号间”工作推进情况(8分)	未按要求完善“12345”知识库建设,导致即时解答率未能达到80%以上的,扣2分。	日常记录	列入考核范围内的区级部门、镇街平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区信访局
	11、“一网答”工作推进情况	1、对“最多跑一次”交办件,未按期反馈办结的,办结率低于100%,每件扣1分; 2、对“最多跑一次”交办件,月均群众综合满意率低于90%,每低于1个百分点,扣0.5分。 网上咨询、投诉、举报件中,即办件未能在规定时间内及时解答的,每发现一次扣1分;转办件未在规定时间内办理、反馈,每发现一次扣2分。	日常记录	列入考核范围内的区级部门、镇街平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区信访局
	12、是否按要求将相关信息录入信用管理平台。(3分)	未按要求在行政许可过程中落实信用承诺,及时将承诺践诺的相关情况纳入公共信用信息平台的,扣3分。	日常记录	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区市场监管
五、加强事后监管(15分)	13、双随机一公开抽查监管工作。(5分)	年底前未实现“双随机,一公开”抽查监管全覆盖的,扣5分。	查看系统/日常记录	列入考核范围内的区级部门	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区编委办
	14、全面推广应用全省统一的双随机抽查管理系统,推行全程电子化管理。(5分)	未按要求使用“双随机”抽查管理系统,未完成本部门“一单两库一细则”和抽查结果在“双随机”抽查管理系统的录入或导入工作的,每发现一次扣2分。	查看系统/日常记录	列入考核范围内的区级部门	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区编委办
	15、“部门联合、随机抽查、按标监管”的一次到位监管。(2分)	未在市场监督、环境保护、安全生产、文化领域建立跨部门联合随机抽查的“一单两库一细则”相关制度的,未推动相关工作的,扣2分。	查看系统/检查台账	区市场监管局、区环保局、安监局、区文广新局、涉及的其他部门	6月底前	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	区编委办

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
	农村宅基地及住房登记延伸至乡镇国土所，每个乡镇至少有1个登记便民服务中心，有条件的乡镇延伸至村（社区）代办。（3分）	5月底前四区三县未设立中心（重点）乡镇便民服务中心的，扣5分；6月底前未完成其他乡镇便民服务中心的，每少1个扣1分；8月底前有条件的乡镇至少延伸1个村（社区）代办点，少1个扣1分；每增加1个加1分，累计不超过5分。	现场检查/检查台账	国土萧山分局、区住建局、区税务局、	8月底前	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
		“最多跑一次”改革相关信息在市级“最多跑一次”改革简报、市委、市政府专报等市级层面予以发表的，加1分；在省“最多跑一次”改革简报、省委、省政府专报等省级层面予以发表的，加3分；在国家级简报、专报、人民日报等国家层面予以发表的，加5分。	以报送为准	列入考核范围内的区、镇、街平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
		“最多跑一次”改革相关特色亮点工作得到市级领导批示肯定的，加2分，得到省级领导批示肯定的，加5分；得到国家级领导批示肯定的，加10分。	以报送为准	列入考核范围内的区、镇、街平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
		成为区级试点，且工作成效明显的，加1分；成为市级试点，且工作成效明显的，加2分；成为省级试点，且工作成效明显的加3分。	以报送为准	列入考核范围内的区、镇、街平台	全年	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	
七、加分项（20分）	在改革中，工作突出、亮点显著、成效明显的情况。（加分项中，如为同一事项，原则上不重复加分，仅按最高分记一次。）	各工作专班在市“最多跑一次”改革考核中位列全市前三名的，各责任单位加1-3分，牵头单位加倍加分。	以市考核为准	各工作专班	年终	区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室	

附件 7：

“最多跑一次”改革“六办”改革专班考核细则

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
一、公民个人办事事项“简化办”（10分）	公民个人办事材料再精简10%。（5分）	未达到10%的精简比例，每下降1个百分点扣1分。	现场检查/查看台账	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区办事服务中心	
	除法律法规有明确规定外，80%以上的公民高频个人办事事项凭身份证“一证通办”（5分）。	市级实现的区级未同步实现，每一个事项扣1分。	现场检查/查看台账	相关部门	12月底前	区办事服务中心	区政府办公室（信息中心）
二、公民个人事项“网上办”（10分）	除法律法规有明确规定外，公民个人办事事项网上可办率80%以上。（10分）	各部门网上办事事项未达到80%的，每下降1个百分点扣1分。	现场检查	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区办事服务中心	区政府办公室（信息中心）
	配合杭州市建设集咨询、办事、评价等功能于一体的“杭州办事”APP和相对固定的综合自助办事服务机。（3分）	未按要求配合工作，影响建设进度的，发现一次扣1-2分。	现场检查	列入考核范围内的区级部门、各镇（街）人民政府	7月底前	区办事服务中心	区政府办公室（信息中心）

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门		
						牵头部门	配合部门	
综合自助办事服务机投入运行。 (12分)		已明确接入综合自助办事机的事项，系统在区级而未按要求及时提供标准化的系统接口的，每个事项扣1分。	根据实际工作	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区办事服务中心	区政府办公室(信息中心)	
		未实现100项以上的高频事项自助机可办的，原因在区级部门的，每一个事项扣1分。	根据实际工作	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区办事服务中心		
		未按要求落实自助机布点安置任务的，扣3分。	根据实际工作	列入各镇(街)人民政府	7月底前	区办事服务中心		
	70%以上公民个人办事高频事项移动可办。(5分)		在运行服务过程中，未建立健全机制，及时排除故障，保障自助机正常运行，导致群众投诉或影响不好的，每发现一次扣1-2分。	日常检查/群众投诉	列入考核范围内的区级部门、各镇(街)人民政府	7月底前	区办事服务中心	
			市区两级要求实现的事项，萧山区未实现的，且责任在区级部门的，每一个事项扣2分。	现场检查/	列入考核范围内的区级部门	12月底前	区办事服务中心	区政府办公室(信息中心)

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
四、公民个人事项“就近办”（20分）	列入下沉的清单的事项，在试点益农镇实现“就近办”。（7分）	列入就近办清单的事项，未实现在试点镇就近办的，每一个事项扣1分。 未按要求落实工作，影响建设进度的，发现一次扣1-2分。	现场检查	列入考核范围内的区级部门	9月底前	区办事服务中心	
	深化基层站所建设、银行网点代办、自助机、网上办、下沉镇街等模式的综合应用，年底前实现60%以上的公民个人事项基层可办。（8分）	部门列入就近办清单，而未达到60%实现指标的，每降低一个百分点扣1分；未按要求落实牵头部门布置的任务，每次扣1分。	现场检查/ 根据实际工作	列入考核范围内的区级部门、益农镇人民政府	9月底前	区办事服务中心	
	以俊良社区、洄澜南苑社区、休博园社区、工人路社区、湖滨花园社区为试点，全面推行城市社区“一窗受理、全科式服务”，逐步建设行政村、转制社区代办服务点。（5分）	未按计划完成城市社区“一窗受理、全科式服务”的，每一个社区扣1分。	现场检查/ 查看台账	列入考核范围内的区级部门、相关镇（街）人民政府	12月底前	区办事服务中心	
五、行政审批无差别全科受理“一窗办”（15分）	实现区办事服务中心行政审批领域“无差别受理”。（15分）	未按要求落实“无差别受理”工作，影响建设进度的，扣1-2分；未做好事项标准化、后台支撑/业务培训等配套工作，影响“无差别受理”效果和体验的，根据实际影响扣1-3分。	现场检查/ 查看台账	进驻区办事服务中心各相关部门	5月底前	区办事服务中心	

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
六、政务服务事项“一件事”办（25分）	按照省制定的多部门多层次“一件事”指导目录，分领域梳理我区联办事项及流程，加快推进省级目录事项跨部门联办实施工作，6月底前实现实体大厅联办，10月底前实现信息系统打通。（5分）	未按要求落实大厅联办，信息系统打通，每发现一个事项扣2分	现场检查/查看台账	相关各部门	10月底前	区办事服务中心	
	实现建设项目选址审批（划拨）、规划设计条件“一次办结”；建设项目备案文件、建设用地规划许可证（新建工业）“一次办结”；建设工程质量安全监督手续办理、建设工程开工安全生产条件备案“一次办结”；人防工程竣工验收、人防工程平时使用登记手续“一次办结”；消防监督检查方式告知书、施工许可证“一次办结”；房地产开发企业资质核准及到期重新核定的，商事登记企业章程变更、房地产开发企业资质核准（核准、到期重新核定）“一次办结”；房地产开发企业资质核准（变更）的，股东会决议变更、房地产开发企业资质核准（变更）“一次办结”。（6分）	未按要求落实相关工作，每发现一个事项扣2分。	现场检查/查看台账	区住建局、区规划分局、区发改局、区人防办、区消防大队、区市场监管局、区文广新局、区交通运输局、区级相关部门	6月底前	区办事服务中心	

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
	实现机动车注册登记与机动车辆购置税缴纳“一次办结”。(2分)	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	国税萧山分局、区财政地税局	9月底前	区办事服务中心	
	加快推进车驾管业务办理便利化,探索体检换证邮政网点“一窗办理”。(2分)	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	区卫生局、区邮政局	9月底前	区办事服务中心	
	加快推进高技能人才进杭落户“一窗受理”,10月底前“引进人才居住证”办理实现人社保和公安两部门联办。(2分)	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	区人力社保局	10月底前	区办事服务中心	
	推广应用社会组织登记管理“一窗受理”平台,4月底前实现民政登记部门与各业务主管单位信息无缝对接,社会组织登记管理服务全流程网上联合审批。(2分)	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	列入考核范围内的区级部门、各镇(街)人民政府	4月底前	区办事服务中心	区政府办公室(信息中心)
	全面梳理困难群众救助服务事项,9月底前实现“低保”、“低边”等困难群众的救助事项联办。(2分)	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	区人力社保局、区公积金萧山分中心、区国土资源局	9月底前	区办事服务中心	

考核指标	考核内容	评分办法	评分依据	考核对象	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
	深化社保便民服务改革，推广企业退休人员退休审批联合办理，6月底前实现参保人员视同缴费年限认定、参保人员基本养老保险待遇资格确认、参保人员基本医疗保险待遇资格确认、新增退休人员养老待遇核准支付、退休人员社会化管理等事项联办。（2分）	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	区人力社保局	6月底前	区办事服务中心	
	实现城乡居民基本医疗保险参保登记事项与市民卡医保卡功能开通业务的联办。（2分）	未按时实现的扣2分。	现场检查/查看台账	区人力社保局、区市民卡公司	9月底前	区办事服务中心	

附件:8 :

“最多跑一次”改革投资项目审批改革专班考核细则

考核事项	考核内容	计分方式	考核对象	考核实施部门	
				牵头部门	配合部门
一、压缩投资项目从立项到开工的审批周期（40分）	以2018年8月及以后的备案项目为考核标的，确保达到省市考核要求。	各项目备案单位，8月备案项目按照省统计口径“最多100天”实现率达到70%，得基本分；每高1个百分点加0.2分；每低1个百分点扣1分。累计最高加分不超过5分。 截至考核日期，根据8-12月备案项目“最多100天”完成情况，每完成1个加2分，每逾期1个扣5分。累计最高加分不超过5分。 截至考核日期，根据8-12月备案项目“最多100天”节点完成情况，每按时完成1个节点加0.2分；未完成项目，一般节点，每超时1个扣0.2分，影响后续手续办理的节点，每超时1个扣2分。	区发改局、区经信局、开发区管委会	区发改局	
二、推广模拟审批应用（10分）	年底前实现80%以上的城中村改造项目纳入“模拟审批”流程。	各部门对城中村改造项目未达到80%的目标比例，每下降1个百分点，扣1分；未按要求完成相关工作任务的，每期扣1-2分。	项目所在镇、街、平台 项目所在镇、街、平台，区住建局（规划分局）、区人社局、区办事服务中心、区招标投标交易中心	区发改局	区发改局 区发改局
			列入考核范围内的区级部门	区发改局	区办事服务中心

考核事项	考核内容	计分方式	考核对象	考核实施部门	
				牵头部门	配合部门
三、加快推广应用投资项目在线审批监管平台(2.0版)(20分)	全面建立在线审批监管平台2.0版“四个100%常态化”运行机制,更好完成“四个100%常态化”	<p>1、全面实施100%网上申报。通过互联网端使用项目法人单位浙江政务服务网账号登录在线平台2.0版,在线申请事项、在线提交材料。严禁政府部门工作人员在政务外网登录政府用户账号直接录入收件信息代替项目法人申报、严禁纯线下纸质收件、严禁通过其他平台登记收件信息等。相关部门每月汇总上报线平台2.0版应用统计情况。以上情况,按月监督检查,每发现一起扣1分,扣完为止;</p> <p>2、全面实施100%网上审批。投资项目全流程办理事项,未通过2.0平台及已打通系统办理的事项,按月检查,每发现一个扣1分,扣完为止;</p> <p>3、全面实施100%批文回传。加强技术检测和定期核查,及时解决批文回传不及时、不正确、缺失、无法查看等问题,以上情况,按月检查每发现一起不符合要求的扣1分,扣完为止;</p> <p>4、严格执行2.0平台办件情况按周报送制度,逾期或未真实、准确报送的扣1分。</p> <p>5、因监管平台使用问题受到上级部门通报批评的,一次扣5分。</p>	列入考核范围内的区 级部门	发改局	

考核事项	考核内容	计分方式	考核对象	考核实施部门	
				牵头部门	配合部门
四、深化“网上中介超市”（10分）	督促本部門管理中介机 构到市网上中介超市注 册，进行合同备案，并 对其业务进行评价，评 价数据按月报区中介 办。报送本部門产生的 中介机构行政处罚类处 罚信息和黑名单。认真 开展中介机构专项整治 工作。	深化“网上中介超市”工作，相关区級审 批部門按月报送本部門中介评价信息数据 到区中介办，未及時報送，每延迟一天扣 0.5分，信息报送缺失或错误，每次扣1 分，扣完为止。相关区級审批部門应于3 个工作日内向区中介办报送本部門产生的 中介机构行政处罚类处罚信息和黑名单， 未及時報送的，每延迟一天扣0.5分，扣 完为止。按照区中介办中介整治工作各项 要求开展整治工作，及时处理中介机构案 件线索，报送各类材料，线索不予处理， 没起扣1分，处理不及时，报送不及时的 每延迟一天扣0.5分，扣完为止。	列入考核范围内的区 级部門	区发改局	区市场监 管局
五、推广改革试点经验 (20分)	在完善“标准地”试点 工作基础上，推行“区 域能评、环评+区块能 耗、环境标准”改革。	1. 区发改局完成“标准地”政策制定，得 基本分，未完成扣10分； 2. 区经信局、区环保局按时制定“标准地” 相关指标，得基本分，未完成扣10分； 3. 各部門推进承诺制改革的创新举措，每 项加1分，最多加5分。 4. 涉及“标准地”工作相关单位，按照省 统计口径，“标准地”比例高于30%，每 高10个百分点加1分；低于30%，一次 扣10分。	区发改局、区国土局、 区经信局、区环保局、 开发区管委会等	区发改局	

附件9：

“最多跑一次”改革商事登记改革专班考核细则

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
一、企业网上办照（15分）	企业新设网上快速办照率（7.5分）	通过网上办理新设企业数/全部新设企业数≥90%。（每降低一个百分点扣3分）	区市场监督管理局	全程电子化登记平台后台数据	全年	区市场监督管理局	
	新设企业2个工作日办结。（2.5分）	网上预审提交至审核1个工作日，半流程现场送件受理至核准（全流程网上提交至核准）1个工作日。（每发现一件超时扣0.1分）	区市场监督管理局	全程电子化登记平台后台数据	全年	区市场监督管理局	
	企业变更网上办事率（2.5分）	通过网上办理企业变更办件数/全部企业变更办件数≥25%。（每降低一个百分点扣1.5分）	区市场监督管理局	全程电子化登记平台后台数据	4月份起	区市场监督管理局	
	企业注销网上办事率（2.5分）	通过网上办理企业注销办件数/全部企业注销办件数≥70%。（每降低一个百分点扣1.5分）	区市场监督管理局	全程电子化登记平台后台数据	4月份起	区市场监督管理局	
	移动办事实现零突破（2.5分）	实现企业信息查询、名称申报、个体工商户登记、小微企业登记移动办事功能。	实现移动办事事项及办件量零突破。（每少实现一个事项扣1分）	区市场监督管理局	全程电子化登记平台后台数据	9月份起	区市场监督管理局

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
二、企业网上“证照联办”（52.5分）	通过商事登记“一网通”发起办理“证照联办”（含即时并联办理及后续单独发起办理）。	通过“一网通”新设企业的“证照联办”许可事项办件数/全区“一网通”纳入“证照联办”事项全部办件数 $\geq 70\%$ 。一个部门涉及多个权力事项的，按最低实现率进行考核。（每降低一个百分点扣3分）	列入考核范围内的相关区级部门	“一网通”系统后台数据、信息中心提供各项部门许可事项审批数	全年	区市场监管局	区办服务务中心、区政府办公室（信息中心）
	通过商事登记“一网通”，“证照联办”预审反馈不超过2个工作日；并在规定时间内办结，涉及现场踏勘等实质性审查的，办结不超过7个工作日；不涉及现场勘验等实质性审查的，办结不超过5个工作日，有特殊情况的经批准按实际考核；联办事项办理结果于办结之日起2个工作日内反馈“一网通”系统。	通过“一网通”办理证照联办事项，按时办结率90%。未及时反馈的，视同未按时办结。（每降低一个百分点扣1.5分）	列入考核范围内的相关区级部门	“一网通”系统后台数据、信息中心提供各项部门许可事项审批数	全年	区市场监管局	区办服务务中心、区政府办公室（信息中心）
	通过商事登记“一网通”发起办理“证照联办”事项的变更、注销（含即时并联办理及后续单独办理）。	通过“一网通”办结“证照联办”事项的变更、注销办件数/全区“一网通”纳入事项全部变更、注销事项办结办件数 $\geq 10\%$ 。（每降低一个百分点扣0.5分）	列入考核范围内的相关区级部门	“一网通”系统后台数据、信息中心提供各项部门许可事项审批数	10月份起	区市场监管局	区办服务务中心、区政府办公室（信息中心）

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
三、企业获得感（12.5分）	通过商事登记“一网通”，新设企业从取名到领取营业执照（多证合一）实现“最多跑一次”；提高企业群众对办事服务、营商环境、审批效能等方面的体验满意度。	通过“一网通”办理新设企业中实现“最多跑一次”的跑成率以及企业满意度，根据第三方满意度测评方案确定。	列入考核范围内的相关区级部门	第三方测评	全年	区市场监管局	区统计局
四、推行“证照分离”改革（10分）	按时制定“证照分离”改革实施方案及具体改革事项的执行标准。（5分） 有效推进落实“证照分离”改革。（5分）	未按时制定实施方案的，扣10分。 未制定单一事项具体改革执行标准的，每缺少一项，扣2分。 有效推进本部门本系统“证照分离”改革事项的落地实施，未按时完成的扣10分。	列入考核范围内的相关区级部门、经济技术开发区 列入考核范围内的相关区级部门、经济技术开发区	书面台账检查 现场检查验收	7月份起	区市场监管局	区编委办
五、配合商事登记“一网通”系统开发建设（10分）	配合商事登记“一网通”2.0系统完善和3.0系统开发上线。（10分）	按照“一网通”开发建设方案确定。	列入考核范围内的相关区级部门	检查验收	3月份起	区市场监管局	区政府办公室（信息中心）

附件 10 :

“最多跑一次” 改革数据资源及政务服务网建设专班考核细则

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
“一窗受理”平台 (20分)	6月底前完成办件量前100事项所在系统与“一窗受理”平台的对接,年底前实现80%以上事项所在系统与“一窗受理”平台的对接(其中区级自建系统100%与“一窗受理”平台对接),并向镇街、村社基层便民服务中心的延伸。应用萧山区基层智慧综合服务平台情况。	未按时节点完成事项对接的,每个事项扣2分。平台基层未按要求应用一窗平台的,扣2分,上述各类扣分的,累计不超过20分。	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	“一窗受理”平台管理统计	全年	区政府办公室(信息中心)	区办事服务中心、区民政局
二、政务网建设(35分)	1、做好政务服务网权力事项、公共服务事项、“最多跑一次”事项的梳理、比对、公布和动态调整更新入库(权力事项库),确保线上线下一致性; 2、按要求推进政务服务网上办理和移动端办理,实现各种终端办事指南同源发布、同步更新;推广统一咨询、预约、评价和快速送达系统及浙江政务服务网移动端下载实名认证。 3、网上办事等方面,包括网上申请比例,行政审批及其他行政权力、公共服务事项网上运行比例(特别是最多跑一次事项)、办件量、红黄牌等。 4、保障政务服务网平台(包括网站、移动端等)各类页面内容、查询服务等功能等有效、准确,互动回应及时。本项分值25分	未按要求完成的,每次扣1分,各类扣分累计不超过25分。	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	平时检查和年底检查相结合	全年	区政府办公室(信息中心)	

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
	4月底前完成“最多跑一次”事项电子文件归档范围和保管期限的制定、审核；6月底前基本建成电子档案管理统一平台；9月底前完成8-10家单位的行政许可事项电子档案移交进馆任务；10月底前完成“最多跑一次”事项在线归档模块的配置；12月底前全面实现“最多跑一次”事项的电子化归档。本项分值5分	扣分标准和结果由区档案局提供。	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	档案局提供数据统计。	全年	区政府办公室（信息中心）	区档案局
	实现公共支付再扩面，提高接入质量和接入效率，11月底前实现90%以上非税收入执收单位接入浙江政务服务网统一公共支付平台。同时将公共支付功能纳入自助服务机，11月底前有序扩大集成取票范围	按萧山区财政局公布的接入公共支付目录，11月底前实现涉及相关非税收入执收单位接入公共支付，平台资金收缴率80%以上得5分，50—80%得3分，30—50%得2分，30%以内得1分，未收缴的0分。	资金纳入财政管理位的非税执收单位	数据来源以11月30日各家银行实际清算结果为准，由区财政局提供数据统计。	全年	区政府办公室（信息中心）	区财政局
三、数据归集共享（15分）	“数据归集”条数，“批量交换”条数，“（配合）“接口调用服务”发布个数、“接口调用服务”被调用次数，“接口调用服务”调用个数、“接口调用服务”调用次数，“页面查询服务”发布项数、“页面查询服务”被查询次数，“页面查询服务”查询项数、“页面查询服务”查询次数。本项5分	根据应用情况酌情扣分	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	市数据共享管理平台统计和平时抽查情况。	全年	区政府办公室（信息中心）	

考核指标	考核内容	考核标准	考核对象	数据来源	实施时间	考核实施部门	
						牵头部门	配合部门
四、政务应用推进(20分)	按照牵头单位“一件事”数据归集时间要求，开展数据归集工作。本项2分	未按节点要求完成，每次扣1分。	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	“一件事”牵头单位反馈、数据管理平台统计。	全年	区政府办公室(信息中心)	“一件事”牵头单位
	进一步完善人口、法人、征信、电子证照数据归集，建立健全办事材料共享库，年底前实现“按需归集率”100%，“共享使用率”100%。本项4分	未达标的，每次扣2分。	列入考核范围内的相关区级部门	数据管理平台统计。	全年	区政府办公室(信息中心)	区公安分局、区市场监管局
	加强数据交换平台应用，开展部门信息资源目录梳理、基层治理综合平台数据共享、交通大数据综合治堵等工作。本项4分	未按要求配合、完成相关工作的，每次扣2分。	列入考核范围内的相关区级部门	平时检查和年底检查相结合	全年	区政府办公室(信息中心)	
	1、按任务要求开展“钉钉”应用(激活率和活跃度)，及时更新本单位组织架构及通讯录信息 2、在区政府网站内容保障及更新或信息公开网站公开目录、指南和信息的制作、修订、发布、更新等工作 3、区协同办公平台、视联网应用及保障工作	钉钉的激活率和活跃度低于有关指标的，每次扣1分；网站(含信息公开)更新或内容质量不达标的，每次扣2分；区协同办公平台未及时收文导致影响工作的每次扣2分；视联网应用保障中出现未及时上线参加调试或擅自离岗的，每次扣1分，正式会议中出现因保障不力影响会议正常进行的，每次扣2分	列入考核范围内的相关区级部门、镇街平台	平时检查和年底检查相结合	全年	区政府办公室(信息中心)	

附件 11:

2018 年度萧山区镇街办事服务效能考核办法

为进一步优化镇街办事环境、提高办事效率、规范镇街公共资源交易管理,促进镇街办事服务中心和镇街公共资源交易监管规范化建设,提高镇街办事窗口运行质量和管理水平,根据相关文件要求,结合镇街工作实际,特制订本考核办法。

一、考核对象

各镇人民政府、街道办事处。

二、考核内容

依据提高镇街办事服务效能要求,从“办事中心规范化建设、公共资源交易监管规范化建设、年度加减分”三个方面进行考核。(具体评分表见附件)

- 1.办事中心规范化建设(60分)
- 2.公共资源交易监管规范化建设(40分)
- 3..年度加减分

三、考核方式

1.考核在镇街自评打分的基础上,由区办事服务中心(区招管办)根据考核情况确定考核得分。

2.涉及违法违纪,经上级相关部门处理的,扣除违法违规所涉及大项的全部分数。

3.被媒体曝光经查实的,检查中发现的问题整改不力的,被上级有关部门暗访处理的,视情节轻重扣减考核分。

四、结果运用

1.镇街办事服务效能建设列入最多跑一次改革对镇街工作目标考核的范围。为方便考核,本考核采用百分制计分,按比例折算。

2.考核结果由区办事服务中心(区招管办)汇总后,报区跑改办汇总。

五、各平台(场)参照此考核办法的有关内容考核。

萧山区镇街办事服务效能考核评分表

镇街（盖章）

序号	考核内容	评分说明	自评分	考核分	备注	
一、办事中心规范化建设（60分）	1	制定办事服务中心服务指南和考核制度（包括首问责任制、服务承诺制、限时办结制、AB岗位工作制等），并上墙。（5分）				
	2	办事服务中心年度重点工作要求执行情况。（10分）				
	3	事项集中及授权情况。（事项齐全、授权到位、印章到位，对于没有入驻的事项，要求设立综合窗口进行咨询、受理、内部流转。）（5分）	无服务指南扣2分；制度每少一个扣1分；未上墙的扣2分；扣完为止。			
	4	浙江政务服务网镇街延伸情况。（5分）	执行不到位的，按实际情况扣5-10分。			
	5	窗口工作人员工作纪律执行情况。（10分）	每少一项事项扣1分；扣完为止；未设置综合窗口的，扣5分。			
	6	项目审批专职代办员队伍建设情况。（5分）	未按规定要求完成事项录入、办件量，扣除该项分数2至5分。			
		在日常督查中发现工作人员出现空缺，未亮牌上岗，服务规范不到位的，每发现一次扣1分；工作人员对窗口业务工作程序和工作要求不熟的，每发现一次扣2分。				
		未确定项目审批专职代办员队伍的，扣3分；落实项目审批代办联络制度不到位的，扣2分。				

序号	考核内容	评分说明	自评分	考核分	备注
	7 镇街便民代办员建设情况。(5分)	未按上级要求建立便民代办员队伍的,扣3分,便民代办员队伍运行不畅的,每次扣2分。			
	8 镇街办事中心硬件建设情况。(10分)	未按照区委区政府要求建设镇街办事中心的每项扣2分;窗口缺少便民设施的扣0.5至2分;大厅面积未达要求的扣2至5分;未挂办事中心牌子,无办事大厅扣除该项全部分数10分。			
	9 未按时上报统计报表。(5分)	每月2号前上报镇街办事服务中心和镇街招投标上月月度办件量数据和统计报表。迟报,每次扣0.5分;不报,每次扣2分。			
二、公共资源交易监管规范化建设(40分)	10 按要求建立公共资源交易管理机构,落实管办分离要求的。(10分)	镇街招管办未固定工作人员和联系人员的,或镇街招管办和交易中心工作人员交叉兼职的,扣1至5分;镇街招管办未认真落实审批流程等公共资源交易监督管理职责的,扣1至5分。			
	11 公共资源交易日常监管。(30分)	有违反萧政办发〔2015〕185号文件相关条款的,违反镇街自行制定的公共资源交易管理办法的,发现一次扣2分;未按规定受理、处理本镇街(场、平台)项目公共资源交易过程中的信访、举报事宜的,扣2分,因监管不到位、信访举报处理不力而引起投诉,被区级相关部门查实的或造成不良影响的,扣1至5分;不积极协助区招管办与区财政局调查处理违法违规行为的,扣5分。			

序号	考核内容	评分说明	自评分	考核分	备注
三、年度加减分	12	镇街办事中心的创新工作。	创新工作得到区级及以上管理部门肯定的每项加 2 分，被区级部门选为试点工作的每项加 1 分。		
	13	镇街办事中心的宣传工作。	办事中心工作被两办信息录用的加 0.5 分，得到区委、区政府主要领导批示的每项加 1 分，得到区级党报党刊报道的每项加 1 分，得到区级荣誉的每项加 1 分，市级 2 分、省级 5 分。		
	14	镇街公共资源交易监管工作。	镇街主动报送公共资源交易活动中相关主体的违法违规行为，经区招管办或区级相关部门查实的，每一例加 1-3 分。		
	15	违反重大纪律的。	发生违反“四条禁令”等问题的被区级查实或负面舆情被媒体曝光的扣 5 分至 10 分，被区级以上查实或媒体曝光的，扣 10 至 20 分。		
合计					

抄送：佟桂莉书记、王敏区长、顾春晓常务副区长，区委办公室、区政府办公室，派驻第二纪检监察组、派驻第六纪检监察组。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2018年8月24日印发
