

滦州市榛子镇人民政府文件

滦榛政字〔2022〕40号

签发人：阚海英

滦州市榛子镇人民政府 榛子镇行政综合服务中心 效能评估办法

行政综合服务中心是提升政务服务标准化规范化便利化、优化营商环境的平台载体，是服务企业群众、展示政府形象的重要窗口。为深入贯彻落实省委十届二次全会、全省优化营商环境大会精神和我区打造“成本最低、效率最高、服务最好、环境最优”四最营商环境要求，全面提升政务服务效能，现就开展行政综合服务中心效能评估制定如下办法。

一、评估对象

榛子镇行政综合服务中心。

二、评估主体

榛子镇行政综合服务中心。

三、评估内容

本行政综合服务中心效能评估机制由系统评估、社会评价和营商环境贡献度组成，划分为标准化、规范化、便利化、社会评价、营商环境贡献度5个一级指标。

（一）系统评估

1. 标准化指标。包括事项管理、实施规范、办事指南、审查细则等4项指标。

2. 规范化指标。包括制度建设指标。

3. 便利化指标。包括智能服务、便民服务等6项指标。

（二）社会评价

4. 社会评价指标。包括“好差评”评价、第三方评估、负面影响等3项指标。

（三）营商环境贡献度

5. 营商环境贡献度指标。包括表彰情况和肯定性批示等2项指标。

四、评估方式

（一）评估时间。每年7月份开展半年评估；次年1月份开展年度评估。半年评估时，第三方评估、表彰情况、肯定性批示3项指标不进行评价打分。

（二）计分方法。每个参评对象设置基础分和加减分。半年评估每个参评对象基础分85分，其中：系统评估70分，社会评价15分。对每项评估指标进行赋分累加后除以系数0.85，得出总得分。

年度评估每个参评对象基础分 100 分，其中：系统评估 70 分，社会评价 30 分。另有营商环境贡献度加分项 10 分。对每项评估指标进行赋分累加后得出总得分。

（三）数据来源。在系统评估中，标准化、规范化、便利化指标数据通过现场查看、随机抽取调阅有关资料，或商请从省市一体化政务服务平台和相关业务系统提取样本进行分析后获取。在社会评价中，“好差评”评价数据从“好差评”评价系统提取分析；第三方评估采取电话回访、问卷调查、代表评议等方式抽取样本开展社会满意度测评；负面影响依据国家、省、市、区有关通报以及社会负面舆情进行评价。营商环境贡献度根据获得上级表彰和各级领导肯定性批示情况进行加分。半年评估数据起止时间：1 月 1 日至 6 月 30 日；年度评估数据起止时间：1 月 1 日至 12 月 31 日。

五、评估结果及运用

对行政综合服务中心各指标半年评估结果只进行“背靠背”“点对点”情况通报，以督促改进服务中心工作。

对行政综合服务中心各指标年度评估结果，以通报形式进行公布，激励先进、鞭策后进，营造比学赶超、增比进位的干事创业氛围。

六、工作要求

（一）行政综合服务中心负责各项评估指标数据和分值计算、评价报告编写、评估结果反馈等工作，并根据国家和省、市、区最新改革要求和实际运行情况，动态调整完善评估指标体系。

(二) 要牢固树立“指标就是指挥棒”观念，严格对照评估指标要求，采取有力措施，确保工作达标、措施落地、催生实效。

(三) 要遵守工作纪律，如实提供政策制度、审批档案等佐证资料，配合做好实地查验、系统核查等工作，确保评估结果真实有效。

本办法自印发之日起实施。

附件：滦州市政务服务中心效能评估指标落实分工表

滦州市榛子镇人民政府

2022年10月13日