

# 阳城县优化营商环境委员会办公室文件

阳优办发〔2023〕13号

## 阳城县优化营商环境委员会办公室 关于印发阳城县打造“三无”“三可” 政务服务环境实施方案的通知

各乡（镇）人民政府、开发区管委会、县直各相关部门：

现将《阳城县打造“三无”“三可”政务服务环境实施方案》  
印发给你们，请认真遵照执行。

阳城县优化营商环境委员会办公室

2023年10月11日



# 阳城县打造“三无”“三可”政务服务环境 实施方案

为认真贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境的决策部署，按照省委省政府“三无”“三可”营商环境要求，以服务企业、服务群众为导向，以群众满意为第一标准、企业感受为第一感受，减环节、优流程、压时限、增便利，着力打造“审批不见面、办事不求人、就近跑一次”的政务服务环境。结合工作实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

### (一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党的二十大精神，深入贯彻习近平总书记考察调研山西重要指示精神，瞄准“全市一流、全省先进”营商环境目标，坚持“锻长、补短、强优、争先”，着力打造“无差别、无障碍、无后顾之忧、可预期、可信赖、可发展”的政务服务环境。

### (二) 基本原则

1. 坚持目标导向。深化“一枚印章管审批”改革，重塑审批流程和服务方式，突出“智慧审批”，持续提高政务服务标准化、规范化、便利化水平。

2. 坚持问题导向。聚集企业群众办事的堵点、难点、卡点问

题，创新政务服务举措，优化政务服务环境，延伸政务服务链条，持续丰富“晋心服务”品牌内涵。

**3. 坚持需求导向。**始终坚持以人民为中心，从企业和群众需求出发，提供“保姆式”“店小二”服务，满足企业和群众的期盼、诉求，切实提升满意度和获得感。

## **二、重点任务**

秉持“一切为了阳城好，服务跟着需求跑”理念，围绕企业、公民全生命周期链条和城市高质量发展重点，梳理提升企业生产经营活动便利度和群众对美好生活体验感等领域事项，精准发力，优化提升。

### **(一) 提高“无差别”办事质效**

**1. 设立无差别综合受理窗口。**按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置“无差别”综合受理窗口，实现“一窗受理、综合服务”。(牵头单位:行政审批局 配合单位:公安局、税务局、人社局、医保局、自然资源局等相关单位)

**2. 推进办事指南标准化。**在推进名称、编码、依据、类型等基本要素“四级四同”基础上，推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等要素在全县范围内统一，实现同一事项无差别受理、同标准办理。推进乡镇政务服务标准化建设，委托下放事项在一体化政务服务平台按照“应上尽上”原则规范发布。(牵头单位:行政审批局 配

合单位：各乡（镇）人民政府、县直各部门）

**3. 推行告知承诺制模式。**按照最大限度利企便民原则扩大告知承诺制方式的运用范围，明确承诺的具体内容、要求以及违反承诺应承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。（牵头单位：县直各部门）

**4. 健全一次性告知机制。**建立健全企业群众线上线下办理、咨询一次性告知制度，规范《一次性告知书》，明晰事项的法定依据、办理时限、工作流程、收费标准、申请材料及要求等在内的全部信息或告知不予受理的原因等内容。严格执行首问负责制，完善首问负责制相关机制。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**5. 降低企业参与政府采购成本。**潜在供应商通过“信用+承诺”形式参与投标，简化资格审查形式，且不向供应商收取任何形式的采购文件工本费、投标保证金、交易服务费等费用，最大限度降低制度性交易成本。提高政府采购首付款比例，加大中小企业支持力度，首付款支付比例原则上不低于合同金额的 40%。加快政府采购资金支付进度。（责任单位：行政审批局、财政局）

**6. 提升招投标电子化水平。**完善“不见面”开标系统，拓展功能应用，推进远程网上不见面开标覆盖范围，推动远程异地评标常态化，建立远程异地评标统一协调机制。（牵头单位：行政审批局）

**7. 规范国有产权交易行为，推动国有产权交易项目“应进必**



进”。完善交易规则，优化交易流程，推进标准化建设，提升全流程电子化交易水平，规范信息公开内容及渠道，公开收费标准，提高交易效率，降低市场主体交易成本，多措并举推动国有产权交易实现“应进必进”。（牵头单位：行政审批局）

## （二）提升“无障碍”办事便利度

8. 提升市场准入综合效能。结合山西省市场准入效能评估指标体系，对市场准入措施覆盖情况进行自查，提升许可准入事项便捷能力，建立市场准入问题清查工作机制，健全市场准入工作保障机制。（牵头单位：行政审批局）

9. 提升登记注册便利度。深化“证照分离”改革，按照取消审批、审批改备案、实行告知承诺制、优化审批服务四种方式持续推进工作；加快推进“一业一证”改革，指导各相关部门落实行业许可实施规范，切实提升集成化服务效能；深化企业开办“一件事”改革，实现一网通、一窗办、半日结、零成本。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各有关部门）

10. 提升政务服务事项办理集中度。持续提升政务服务线上、线下集中度。按照便民利企原则，推动依申请行政权力事项和公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入权责清单和政务服务事项清单管理范围，推动涉及“跨省通办”“全域通办”“一件事一次办”的事项进驻县乡政务办事大厅。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**11.精减项目审批环节。**持续深化工程建设项目审批制度改革，细化项目分类指引，进一步优化项目审批流程。（牵头单位：行政审批局 配合单位：自然资源局、住建局）

**12.深化“互联网+不动产登记”。**推动“互联网+不动产登记”智慧化发展，全面构建网上缴费、缴税、申领电子票据渠道，积极推广证书邮递服务或颁发不动产登记电子证书、电子证明。推动不动产登记网上办理平台功能，梳理、整合、再造登记业务流程，实现 24 小时随时随地可申请。（牵头单位：自然资源局、税务局）

**13.全面推行交房即交证。**缩短建设项目从竣工验收到办理不动产登记的全过程时限，指导督促符合条件的开发企业积极申报，相关部门依照各自职能提前介入、主动服务、并联审批，逐步实现新建商品房交房的同时即可为购房人办理不动产权证。

（牵头单位：自然资源局、住建局）

**14.降低企业办理不动产登记成本。**减轻企业不动产转移登记成本，实行证书免费邮寄，逐步实行企业之间存量非住宅不动产转移登记零成本。（责任单位：自然资源局）

**15.持续推进不动产登记“全程网办”。**持续优化不动产登记异地办业务工作机制，实现不动产登记、交易和缴税协同联办就近办理、“异地最多跑一次”。全面实现不动产登记税费缴纳异地可办、“全程网办”改革。（责任单位：自然资源局、税务局）

**16.提升办电效率。**提升线上用电报装服务，加强政务服务平台线上办电功能集成，实施业扩报装全渠道同质化管理。压减用电报装环节，普通高压客户参与用电报装不超过4个环节。加快政企协同办电信息共享平台建设，实行行政审批申请“一窗受理”，居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”、联办部门可推送材料线上免提报。（责任单位：能源局）

**17.提升供水供气效率。**整合优化水、气报装流程，统一设置为受理勘查、验收开通2个环节，压缩办理时间，水、气经营企业内部审批办理时限不得超过2个工作日。探索社会投资小型低风险工程建设项目的配套水、气接入工程零审批。建立各项收费及费用分摊相关信息公示制度，对符合政策规定的可保留收费项目，列出清单，实行明码标价，做到清单之外无收费。（责任单位：住建局）

### **（三）优化“无后顾之忧”审批服务**

**18.组建帮办代办队伍。**以“靠前、主动”服务理念为引领，全力打通服务群众“最后一公里”，组建帮办代办队伍，建立健全帮办代办机制，不断提升政务服务能级，将政务大厅建成企业群众与政府的连心桥。（责任单位：行政审批局、公安局、税务局、医保局、人社局、自然资源局等部门）

**19.全面落实项目“五个一”全代办机制。**对重大项目逐项梳理，按照“五个一”全代办机制，为项目拟定一套专属审批方案，形成“一项目一方案一清单”，最大限度地减环节、减材料、



减时限。（责任单位：行政审批局）

**20. 建立健全“不打烊”服务机制。**制定“不打烊”实施方案，出台“不打烊”服务保障措施，梳理“不打烊”服务事项清单，打造“不打烊”线上线下服务模式，并向社会公布，形成良好的“全天候审批”服务环境。（责任单位：行政审批局）

**21. 设置惠企服务专区。**在政务服务大厅设立涉企政策服务窗口，在政务服务平台设置惠企政策专区，实现政策发布匹配、推送、申报、审批及兑现一站式管理。（责任单位：行政审批局）

**22. 设置“办不成事”窗口。**设置“办不成事”反映窗口，建立协调联动机制，提供兜底服务，切实解决企业群众因政策解读不到位、部门协调难度大、办事人员吃拿卡要等原因导致“办不成事”的问题，为企业群众办事提供“兜底”“暖心”服务，确保企业群众反映问题件有着落，事事有回应。（责任单位：行政审批局）

**23. 持续做好咨询投诉工作。**充实完善 12345 政务服务热线服务内容，提升 12345 政务服务热线服务质量。各部门要明确责任人员，及时接收、处理涉及本部门的咨询投诉，咨询投诉按期办结率达到 100%。总结分析本部门咨询投诉及办理情况，对企业群众反映强烈、投诉集中的问题，要深入查找原因、采取有效措施、切实整改到位，避免同类问题重复投诉。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**24. 拓展 7×24 小时自助服务区功能。**推进更多的可办事项



进驻自助服务区，将自助服务向乡村延伸，强化服务引导。（责任单位：行政审批局 配合单位：各乡镇人民政府）

#### **（四）建立“可预期”政务体系**

**25. 推进政务服务事项实施清单标准化。**推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等要素在全县范围内统一，形成政务服务事项实施清单，实现同一事项无差别受理、同标准办理。推动实现市场准入负面清单、投资管理审批事项清单、工程建设项目审批事项清单等与政务服务事项基本目录的同类事项名称、类型等要素一致。

**26. 规范权责清单和政务服务清单动态管理。**建立权责清单和政务服务事项清单管理办法及同步调整机制，对政务服务事项进行梳理形成清单，对因法律法规规章等颁布、修改或者废止，国务院、省、市政府决定，以及政府部门机构职能调整等导致权责事项发生变化的，在规定时间内对清单进行调整衔接，并在政务服务网及政府信息网同步更新。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**27. 优化审批服务事项。**规范审批流程，减少纸质材料提交，压缩审批时限，将事项即办率提升到45%以上，提高网上办事的可操作性和便捷性，用一到三年的时间，将全程网办事项提升到85%以上，“掌上办”事项提升到45%以上，并向社会公布。（牵头单位：县直各部门）

**28. 推动政务数据共享。**摸清电子证照类型、数量等底数，

实现高频使用电子证照“应制尽制”，持续优化电子证照制发模式，实现电子证照与实体证照同步颁发或代替实体证照颁发。加快电子证照全量汇聚、按需共享，扩大电子证照应用范围，在确保用证安全的前提下，深化纸质证照免提交、电子证照便利化应用，进一步明确各部门政务数据共享任务，推动建立相应协调机制，形成职责明晰、分工有序、协调有力的政务数据共享工作格局。（责任单位：行政审批局、县政府信息中心 配合单位：县直各部门）

#### **(五) 稳定“可信赖”市场信心**

**29. 提高政务服务人员业务水平。**持续加强经办人员作风能力提升，实施转作风、优服务、树形象专项行动，通过岗位历练、交流互鉴、外出学习、建言献策等多种方式，提升工作能力和水平，结合业务实际情况，有计划有针对性地对业务人员和“一窗人员”开展轮岗，进一步拓宽业务知识面，建立一支可信赖的政务服务队伍，提高政务服务质效。（责任单位：各政务服务部门）

**30. 降低制度性交易成本。**扩大免费服务范围，通过政府买单为办事群众提供免费评审、免费邮寄、免费刻制公章、免费复印打印等服务，提升企业群众感受度。深化“互联网+”运用，实行不见面审批、不见面评审、不见面招标等工作。（责任单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**31. 加强“好差评”结果运用。**继续推进政务服务“好差评”事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，加强对评价数

据的综合分析和应用，及时归纳发现政务服务的堵点和难点，分析研判企业群众的诉求和期盼，推进服务供给精细化。对企业群众反映集中的问题，限期依法依规整改解决，实名差评回访整改率达到 100%。制定完善政务服务“好差评”工作流程，建立健全考核指标体系，统筹实施联合巡查、不定期抽查、定期检查、专项督查的“好差评”新机制。对“好差评”工作推进情况开展季度评价、年度评价。（牵头单位：各政务服务单位）

**32. 持续推进中介服务事项改革措施落地。**加强中介服务事项改革，中介服务事项实行清单制、动态化管理，确保清单之外无中介服务事项，清单之内事项制定形成一事项、一措施、一指南，进一步完善中介服务平台建设，实现中介服务网上展示、服务委托、成果提交、监督评价等全过程管理。完善中介机构和专家库管理，形成中介机构专家库的考核、退出办法。（牵头单位：行政审批局 配合单位：各政务服务部门）

#### **(六) 拓展“可发展”有效空间**

**33. 实行工程建设项目“极简审批”模式。**在工程建设项目审批制度改革的基础上，有效整合审批资源、调整审批时序，综合运用联合踏勘、并联审批、模拟审批、容缺承诺审批、分段施工等方式大幅度提高工程建设项目审批效率。（牵头单位：行政审批局、开发区）

**34. 加快推进“一件事一次办”。**聚焦群众常办事项，制定行动方案，形成标准化的“一件事一次办”办事指南，实现一套



材料一表申请、一窗受理、一窗出证。设置“一件事一次办”事项综合受理窗口，成熟后逐步向乡镇延伸。（牵头单位：行政审批局 配合单位：各政务服务部门）

**35. 推行“智慧审批”。**推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”，推动企业和群众常办事项“掌上办、指尖办”，提升网上办事深度。深化政务服务“一网通办”，推动更多事项由网上可办向全程网办好办易办转变。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

**36. 加快推进“就近办”。**推动政务服务一体化平台向村级覆盖，推动便民服务网点建设，打通基层服务“最后一公里”，实现高频事项“就近办、随时办、马上办”。（牵头单位：县政府信息中心、行政审批局 配合单位：各乡镇（镇）人民政府）

**37. 推行“全域通办”。**梳理“全域通办”清单，规范“全域通办”办理方式、设计办理流程，设置“全域通办”受理窗口。（牵头单位：行政审批局 配合单位：县直各部门）

### 三、保障措施

**(一) 强化组织领导。**各乡镇（镇）人民政府、各相关部门要充分认识打造“三无”“三可”政务服务环境的重要意义，切实加强组织领导，明确各部门责任，强化经费、人员、场地、信息化保障。各部门要协调联动、统筹推进，确保打造“三无”“三可”政务服务环境行动有序开展。

**(二) 突出改革创新。**按照打造 3.0 版营商环境要求，聚焦打

造“三无”“三可”政务服务环境，立足实际创新举措，进一步优化审批服务流程，提升审批服务效率，积极探索政务服务标准化、规范化、便利化、特色化建设，稳步推进政务服务改革。

**(三) 细化清单任务。**相关部门要按照方案任务要求，对任务进行细化分解，形成配套的任务清单、责任清单、措施清单、结果清单。

**(四) 加强宣传引导。**各部门要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等媒体，做好“三无”“三可”政务服务环境指标解读，广泛宣传打造“三无”“三可”政务服务环境的先进典型，积极营造有利于优化政务服务环境的良好氛围。

附件：阳城县打造“三无”“三可”政务服务环境指标体系

阳城县优化营商环境委员会办公室

2023年10月9日印发



## 阳城县打造“三无”“三可”政务服务环境指标体系

序号	一级指标	序号	二级指标	序号	三级指标	考评内容	数据来源	计分标准
一	无差别 (14.5分)	(一)	服务标准 (7.5分)	1	办事指南准确度(3分)	评估是否明确标注该事项的法定办结期限、承诺办结期限、办理地点、办理时间、咨询方式、中介机构、特殊环节等信息	政务服务平台、印证材料	有全部信息的得满分，不全的酌情给分，没有的不得分
				2	线上线下同源率(1分)	线上线下办事指南是否一致	政务服务平台、印证材料	一致得满分，不一致不得分
				3	窗口一次性告知准确度(3分)	评估窗口一次性告知开展情况	政务服务平台、印证材料	准确得满分，一处不准确扣0.3分
				4	首问负责制(0.5分)	是否建立首问负责制	印证材料	已实现得满分，未实现不得分
		(二)	招标采购 (5分)	5	“承诺+信用”准入模式占比(1分)	采用“承诺+信用”模式事项占比	政务服务平台	按比例得分
				6	消除隐性壁垒项目占比(1分)	消除隐性壁垒项目占比	印证材料	按比例得分
				7	不见面开标率(1分)	不见面开标数占总招标数的比例	印证材料	按比例得分
				8	电子保函使用率(1分)	使用电子保函占有所有项目的比例	印证材料	按比例得分
				9	远程异地评标数(1分)	远程异地评标项目占有所有评标项目的比例	印证材料	按比例得分
		(三)	国有产权 (2分)	10	国有产权项目进场交易率(1分)	国有产权项目进场交易比例	印证材料	按比例得分
				11	全过程信息公开度(1分)	是否做到全过程信息公开	印证材料	已实现得满分，未实现不得分

序号	一级指标	序号	二级指标	序号	三级指标	考评内容	数据来源	计分标准
二	无障碍 (24分)	(四)	企业开办 (2.5分)	12	登记注册便利度 (1.5分)	是否“就近办”；是否“网上办”“掌上办”；是否“一窗”或“一网”办；是否生成电子证照	政务服务平台	按实现“就近办”“网上办”“一窗”或“一网”办和生成电子证照受理办理事项总量的比例得分
				13	当日办结率 (1分)	参照各地区或各部门汇聚的业务办件数量基础上，评估各地区或各部门产生业务办件当日办结事项的占比	政务服务平台	按比例得分
		(五)	企业准营 (2分)	14	告知承诺制事项适用率 (1分)	实行告知承诺制事项数与本部门所有政务服务事项的比例	印证材料	按比例得分
				15	事项服务优化度 (1分)	本部门承办事项办理实现压缩比例、受理材料缩减比例	政务服务平台	按比例得分
		(六)	企业退出 (3分)	16	一般退出占比 (1分)	在企业退出业务办件数量基础上，评估产生业务办件一般退出事项的占比	政务服务平台	按比例得分
				17	简易退出占比 (1分)	在企业退出业务办件数量基础上，评估产生业务办件简易退出事项的占比	政务服务平台	按比例得分
				18	歇业占比 (1分)	在企业退出业务办件数量基础上，评估产生业务办件“歇业”事项的占比	政务服务平台	按比例得分
		(七)	服务事项 入驻大厅 (7.5分)	19	服务事项集中 (线上、线下) 度 (2分)	“应进未进”比例；政务服务网公布事项与线下办理事项比例	政务服务平台	按比例得分
				20	事项办理时效性 (1分)	是否在承诺时限内办理	政务服务平台	已实现得满分，未实现不得分
				21	审批服务事项流程标准规范程度 (1.5分)	审批服务事项流程是否统一、规范	政务服务平台	已实现得满分，未实现不得分
				22	事项即办率 (1分)	在业务办件数量基础上，评估各部门产生业务办件即办事项的占比	政务服务平台	按比例得分
				23	事项“一窗”或“一网”受理办 理率 (2分)	本部门公开“一窗”或“一网”受理事项占本部门所有事项的比例	政务服务平台	按比例得分
		(八)	水电气暖 报装 (2.5分)	24	申报办理便利度 (1.5分)	是否“就近办”；是否“网上办”“掌上办”；是否“一窗”或“一网”办	政务服务平台	按实现“就近办”“网上办”“一窗”或“一网”办受理办理事项总量的比例得分
				25	接入时限 (1分)	是否在承诺时限内办理	政务服务平台	已实现得满分，未实现不得分
		(九)	项目审批 (4.5分)	26	“一本制”项目数占比 (1.5分)	“一本制”项目占所有项目比例	政务服务平台、 印证材料	按比例得分
				27	“全代办”项目数占比 (1.5分)	“全代办”项目占所有项目比例	政务服务平台、 印证材料	按比例得分
				28	“承诺制”项目数占比 (1.5分)	“承诺制”项目占所有项目比例	政务服务平台、 印证材料	按比例得分
		(十)	不动产登 记 (2分)	29	耗时、费用、流程 (1分)	企业间转移登记:1.是否公开承诺办理时限 (0.5个工作日)，是否按承诺期完成办理；2.是否落实小微企业费用减免政策；3.是否在一个环节完成登记。	印证材料	已实现得满分，未实现不得分
				30	便利度 (1分)	是否通过“就近办”、“网上办”“掌上办”、“一窗”或“一网”办、生成电子证照等各种方式，提升财产登记便利度。	印证材料	已实现得满分，未实现不得分

序号	一级指标	序号	二级指标	序号	三级指标	考评内容	数据来源	计分标准		
三	无后顾之忧 (15.5分)	(十一)	帮代办服务 (4.5分)	31	项目“五个一”全代办机制建立(1.5分)	是否建立项目“五个一”全代办机制	印证材料	建立得满分,未建立不得分		
				32	帮办代办队伍建设(2分)	是否建立帮办代办队伍	印证材料	建立得满分,未建立不得分		
				33	服务对象回访满意度(1分)	回访表示满意的办件量占回访总数的比例	政务服务平台	按比例得分		
		(十二)	诉求服务 (5分)	34	处置反应问题机制建立(1分)	是否建立处置反映问题机制	印证材料	建立得满分,未建立不得分		
				35	建立投诉渠道并公开(1分)	是否建立投诉渠道并公开	印证材料	建立得满分,未建立不得分		
				36	办不成事窗口设置(1分)	是否设置办不成事窗口	印证材料	建立得满分,未建立不得分		
				37	12345政务服务热线办理满意度(1分)	申请人对12345政务服务热线回复表示满意的占总回复的比例	印证材料	按比例得分		
				38	反映问题办结率(1分)	反映问题办结量占总反应问题的比例	印证材料	按比例得分		
		(十三)	亲情服务 (4分)	39	7×24小时自助服务可办事项(1分)	评估各部门便民服务自助办理开展情况	政务服务平台、印证材料	有相应的举措,得相应的分数		
				40	“不打烊”服务便利度(1分)	评估各部门“不打烊”便民服务开展情况	政务服务平台、印证材料	有相应的举措,得相应的分数		
				41	预约服务办理满意度(1分)	评估各部门预约服务办理开展情况	政务服务平台、印证材料	有相应的举措,得相应的分数		
				42	上门服务满意度(1分)	评估各部门上门服务开展情况	政务服务平台、印证材料	有相应的举措,得相应的分数		
		(十四)	惠企服务 (2分)	43	政策公开知晓度(平台发布数量、宣讲培训覆盖面)(1分)	评估企业是否知晓惠企政策,是否建立有效的宣传手段和宣传渠道	政务服务平台、印证材料	根据问卷或抽查调查结果,按比例得分		
				44	未兑现投诉量及处理回访满意度(1分)	未处理投诉占总投诉占比;投诉回访满意度	政务服务平台	按比例得分		
		四	可预期 (14分)	(十五)	事项清单 (5分)	45	权责清单一致性(1分)	权责清单是否一致	政务服务平台、印证材料	一致得满分,不一致的一项扣0.1分
						46	事项清单公开率(1分)	事项清单公开率	政务服务平台	按比例得分
47	权责清单和政务服务事项清单关联度(1分)					权责清单和政务服务事项清单一致率	政务服务平台	按比例得分		
48	事项清单动态管理(2分)					根据行政许可事项清单变更内容,事项是否及时调整相关内容	政务服务平台	未调整不得分		
(十六)	流程规范 (9分)			49	审批环节一图操作、一图明白(2分)	审批环节是否一图操作、一图明白	政务服务平台	已实现得满分,未实现不得分		
				50	办理条件一次告知(2分)	办理条件是否一次告知	政务服务平台	已实现得满分,未实现不得分		
				51	办理时限一目了然(2分)	办理时限是否一目了然	政务服务平台	已实现得满分,未实现不得分		
				52	申请材料一表填写(2分)	申请材料是否一表填写	政务服务平台	已实现得满分,未实现不得分		
				53	违规增加审批难度(1分)	是否存在违规增加审批环节和要求额外提供证明材料	政务服务平台	如有不得分,未发现得满分		



序号	一级指标	序号	二级指标	序号	三级指标	考评内容	数据来源	计分标准
五	可信赖 (15分)	(十七)	诚信服务 (4分)	54	限时办结率(1分)	按时办结办件量占总办件比例	政务服务平台	按比例得分
				55	差错发生率(2分)	错误审批办件占总办件比例	政务服务平台	差错一次扣0.2分
				56	践诺失信率(1分)	公开实行承诺制实现但未实行承诺制占承诺制事项比例	政务服务平台	按比例得分
		(十八)	免费服务 (3分)	57	免费评审(1分)	是否提供免费评审服务	印证材料	已实现得满分,未实现不得分
				58	免费邮寄(1分)	是否提供免费邮寄服务	印证材料	已实现得满分,未实现不得分
				59	免费刻章(1分)	是否提供免费刻章服务	印证材料	已实现得满分,未实现不得分
		(十九)	清廉服务 (5分)	60	项目不见面评审率(1分)	不见面评审项目占总项目数比例	政务服务平台	按比例得分
				61	审批不见面办事率(1分)	不见面审批办件占总办件量比例	政务服务平台	按比例得分
				62	招标不见面开标率(1分)	不见面开标数占总招标数的比例	印证材料	按比例得分
				63	吃拿卡要投诉量及违规违纪处理量(2分)	吃拿卡要投诉占比,违规违纪发生量	调查问卷,印证材料	一次投诉扣0.5分
		(二十)	主体感受度 (3分)	64	市场准入“好差评”(1分)	评估市场主体对市场准入“好差评”情况	政务服务平台	有相应的举措,得相应的分数
				65	市场公平满意度(1分)	评估市场主体对市场公平满意程度	调查问卷	根据问卷或抽查调查结果,按比例得分
				66	政府信用满意度(1分)	评估市场准入服务时,政府的服务信用情况	调查问卷	根据问卷或抽查调查结果,按比例得分
		六	可发展 (17分)	(二十一)	项目极简审批 (5分)	67	模拟审批占比(2分)	模拟审批项目占总项目数的比例
68	容缺办理占比(2分)					容缺办理项目占总项目数的比例	政务服务平台	按比例得分
69	拿地即开工占比(1分)					拿地即开工项目占总项目数的比例	政务服务平台	按比例得分
(二十二)	公共服务 (7分)			70	“办事不出镇”占比(1分)	“办事不出镇”占比	政务服务平台	按比例得分
				71	“就近办”事项数量(1分)	“就近办”事项占比	政务服务平台	按比例得分
				72	平台应用覆盖度(1分)	平台应用覆盖率	政务服务平台	按比例得分
				73	全域通办占比(1分)	本部门全域通办事项本部门总事项的比例	政务服务平台	按比例得分
(二十三)	智慧审批 (5分)			74	“一件事一次办”服务套餐占比(3分)	本部门“一件事一次办”事项本部门总事项的比例	政务服务平台	按比例得分
				75	事项网上可办率(2分)	本部门可网办事项占本部门总事项的比例	政务服务平台	按比例得分
				76	事项全程网办率(2分)	本部门全程网办事项占本部门总事项的比例	政务服务平台	按比例得分
		77	生成电子证照事项占比(1分)	本部门生成电子证照事项占本部门总事项的比例	政务服务平台	按比例得分		