

黔直目〔2019〕28号

关于印发2019年度政务服务目标考核 实施方案的通知

各相关目标绩效管理实施单位：

为深入贯彻落实《中共贵州省委办公厅 贵州省人民政府办公厅印发〈关于推进审批服务便民化深化“放管服”改革的意见〉的通知》（黔委厅字〔2018〕55号）精神，政务服务工作纳入省直机关2019年度专项绩效评估目标，省政府政务服务中心为牵头单位，原列入专项目标的“政务服务”目标取消。为确保圆满完成2019年度政务服务目标任务，特制定了《省直机关2019年度政务服务目标考核实施方案（试行）》，请按照相关要求，认真抓好落实。

贵州省直机关目标绩效管理领导小组办公室

2019年5月29日

省直机关 2019 年度政务服务目标考核 实施方案（试行）

为切实做好 2019 年度政务服务专项绩效评估目标任务的落实与考核，制定本实施方案。

一、考核对象

考核对象为进驻省政府政务服务中心窗口的省直部门及已入驻贵州政务服务网的省直部门，以下简称“窗口部门”。

省委宣传部（省新闻出版局）、省发展改革委、省教育厅、省科技厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省应急厅、省审计厅、省外事办、省市场监管局、省药品监管局、省能源局、省广电局、省统计局、省医疗保障局、省地方金融监管局、省林业局、贵州煤监局、贵阳海关、省公安厅交通管理局、省消防救援总队、省生态移民局、省档案馆、省扶贫办、省投资促进局、省残联、省民宗委、省财政厅、省体育局、省人防办、省国安厅、省气象局、省地震局、贵州税务局。

二、考核内容

1. 全面梳理本系统省市县三级公共服务事项。
2. 完善本系统省市县三级行政许可、行政奖励、行政给付、

行政裁决、行政确认、其他权力事项接入清单并做好网上关联。

3. 统一行政许可、行政奖励、行政给付、行政裁决、行政确认、其他权力事项全省办事指南。

4. 省市县行政许可、行政确认、行政征收、行政给付、其他权力事项及公共服务事项应进必进。

5. 取消本系统单独设立的服务大厅。

6. 做好非紧急类政府服务热线整合工作。

7. 提升政务服务网上可办率。

8. 推进自建审批服务系统与贵州政务服务网深度融合。

9. 做好网上政务服务能力第三方评估工作。

10. 加强部门窗口人员管理。

三、考核实施与落实

政务服务目标考核工作采取日常督查、政务服务大厅服务评价与年终考核相结合的方式，对各窗口部门的完成情况及相关资料进行审查，参照考核标准进行量化评分。年终由省政府政务服务中心按程序送审后，将考评结果报省直目标办，计入窗口部门的年度工作目标综合考核总分。

四、结果运用

考核目标第1—9项考核窗口部门系统省市县三级，考核目标第10项考核窗口部门本级，请窗口部门高度重视政务服务目标考核，统筹抓好本系统市县两级有关目标考核工作，市县落实情况将计入窗口部门考核成绩（相关窗口部门在市县没有下

属机构的，只考核本级）。各窗口部门要严格按照时间节点要求，按时反馈相关资料给省政府政务服务中心，确保材料的真实性和有效性。如发现弄虚作假、敷衍应付的，将扣除窗口部门有关指标对应分值。

附件：2019 年度政务服务目标考核评分细则

（第 1 — 4 项考核指标联系人：刘熙信，86987253, 375523361@qq.com；第 5—6 项考核指标联系人：黄应红，86986827、18786583090，719628396@qq.com；第 7—9 项考核指标联系人：王墩，86986805、18786975397，806142866@qq.com；第 10 项考核指标联系人：杨昌盛，86986827、18008517993）

附件

2019 年度政务服务目标考核评分细则

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度 (6.5 分)	二季度 (24.5 分)	三季度 (26.5 分)	四季度 (42.5 分)
1	全面梳理本系统省、市、县三级公共服务事项 (10 分)	省残联、省发展改革委、省工业和信息化厅、省农业农村厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省商务厅、省林业局、省市场监管局、省文化和旅游厅、省生态移民局、省药品监管局、省自然资源厅、 省能源局 、省教育厅、省科技厅、省医疗保障局、省卫生健康委、省体育局、省外事办、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省统计厅、省应急厅、省公安厅、省司法厅、省地震局、贵州税务局、省消防救援总队	按要求梳理本部门及市县所属部门公共服务事项,并及时反馈省政务服务中心。(4 分) 评分细则:未按要求反馈的扣分。	动态调整、及时更新本单位公共服务事项目录和办事指南信息,并督促本系统市县两级部门,按照《全省公共服务事项基本目录》对本级公共服务事项进行梳理。(2 分) 评分细则:窗口部门公共服务事项发生变更 5 个工作日内未送省政务服务中心备案的每次扣 0.5 分;窗口部门抽查各系统市县部门有无按照要求梳理,未抽查扣 1 分,抽查到未按要求梳理扣 0.5 分。抽查情况于 6 月 28 日前反馈省政务服务中心。	动态调整、及时更新本单位公共服务事项目录和办事指南信息,并督促本系统市县两级部门,按照《全省公共服务事项基本目录》编制本级公共服务办事指南,并动态调整、及时更新。(2 分) 评分细则:窗口部门公共服务事项发生变更 5 个工作日内未送省政务服务中心备案的每次扣 0.5 分;窗口部门抽查各系统市县部门有无编制办事指南,未抽查扣 1 分,抽查到未按要求梳理扣 0.5 分。抽查情况于 9 月 10 日前反馈省政务服务中心。	动态调整、及时更新本单位公共服务事项目录和办事指南信息。(2 分) 评分细则:窗口部门公共服务事项发生变更 5 个工作日内未送省政务服务中心备案的每次扣 0.5 分。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
2	完善本系统省市县三级行政许可、行政奖励、行政给付、行政裁决、行政确认、其他权力事项接入清单并做好网上关联（10分）	省发展改革委、省工业和信息化厅、省农业农村厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省商务厅、省林业厅、省生态环境厅、省审计厅、省市场监管局、省文化和旅游厅、省药品监管局、省财政厅、省自然资源厅、 省能源局 、省地方金融监管局、省教育厅、省科技厅、省卫生健康委、省广电局、省体育局、省民宗委、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省人防办、省统计局、省应急厅、省公安厅、省司法厅、省地震局、贵州税务局、贵州煤监局、省消防救援总队	按照事项最小颗粒度原则,根据申请材料的不同完善本系统省市县三级行政许可、行政奖励、行政给付、行政裁决、行政确认、其他权力事项接入清单,并发市县对口部门进行修改,同时抄送省政务服务中心。	根据省市县三级事项关联率,完善接入清单合理性,指导督促市县对口部门进行事项关联,提高事项关联率。（3分） 评分细则:以贵州政务服务网公布的各部门行业关联率数据为依据,未完善接入清单的扣2分;未督促指导市县部门实现关联的扣1分。接入清单的资料及督促指导市县部门的关联资料于6月28日前报省政务服务中心。	根据省市县三级事项关联率,不断完善接入清单合理性,持续指导督促市县对口部门进行事项关联,提高事项关联率。（3分） 评分细则:以贵州政务服务网公布的各部门行业关联率数据为依据,未完善接入清单的扣2分;未督促指导市县部门实现关联的扣1分。接入清单的资料及督促指导市县部门的关联资料于9月10日前报省政务服务中心。	根据省市县三级事项关联率,不断完善接入清单合理性,持续指导督促市县对口部门进行事项关联,提高事项关联率。（4分） 评分细则:以贵州政务服务网公布的各部门行业关联率数据为依据,未完善接入清单的扣2分;未督促指导市县部门实现关联的扣1分。接入清单的资料及督促指导市县部门的关联资料于12月10日前报省政务服务中心。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
3	统一行政许可、行政奖励、行政给付、行政裁决、行政确认、其他权力事项全省办事指南（10分）	省发展改革委、省工业和信息化厅、省农业农村厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省商务厅、省林业局、省生态环境厅、省审计厅、省市场监管局、省文化和旅游厅、省药品监管局、省财政厅、省自然资源厅、 省能源局 、省地方金融监管局、省教育厅、省科技厅、省卫生健康委、省广电局、省体育局、省民宗委、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省人防办、省统计局、省应急厅、省公安厅、省司法厅、省地震局、贵州税务局、贵州煤监局、省消防救援总队	统一市县对口部门事项办事指南，规范同一事项的申请材料、审查要点、办理流程等信息要素。	启动统一市县对口部门事项办事指南工作，规范同一事项的申请材料、审查要点、办理流程等信息要素。（2分） 评分细则：未启动统一办事指南工作的扣2分。启动工作相关印证资料于6月28日前反馈省政务服务中心。	统一市县对口部门办事指南，督促市县对口部门在贵州政务服务网修改完善并对落实情况进行抽查。（4分） 评分细则：形成的统一办事指南及发文于9月10日前反馈省政务服务中心，未形成统一办事指南的扣3分，未发文扣1分。	按照统一的办事指南，督促市县对口部门在贵州政务服务网修改完善，并对落实情况进行抽查，至少抽查10个事项，达到同一事项办事指南要素基本一致。（4分） 评分细则：省政务服务中心核实或抽查中发现未按统一办事指南修改的一个扣0.5分。抽查市县对口部门情况于12月10日前报省政务服务中心。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
4	省、市、县行政许可、行政确认、行政征收、行政给付、其他权力事项及公共服务事项应进必进（10分）	省残联、省发展改革委、省工业和信息化厅、省农业农村厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅、省商务厅、省林业局、省生态环境厅、省市场监管局、省文化和旅游厅、省药品监管局、省财政厅、省自然资源厅、 省能源局 、省地方金融监管局、省教育厅、省科技厅、省卫生健康委、省广电局、省体育局、省民宗委、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省人防办、省统计局、省应急厅、省公安厅、省司法厅、省国安厅、省地震局、贵州税务局、贵州煤监局、省消防救援总队	省政务服务中心摸底市县4+X+公共服务应进必进政务服务中心情况。	省政务服务中心摸底市县4+X+公共服务应进必进政务服务中心情况，汇总形成《全省政务服务事项应进未进综合性实体政务大厅清单》，同时制作的完成情况表格，制发给窗口部门。	窗口部门按照《全省政务服务事项应进未进综合性实体政务大厅清单》，督促本系统市县两级部门4+X+公共服务事项应进必进。	窗口部门按照《全省政务服务事项应进未进综合性实体政务大厅清单》，实现市县4+X+公共服务事项达到应进必进。（10分） 评分细则：省政务服务中心将完成情况发市县政务服务中心核对，若发现应进未进，按事项单点扣分，同一事项不同地区累计扣分，0.1分/事项。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
5	取消本系统单独设立的大厅（10分）	省民政厅、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省卫生健康委、省司法厅、省农业农村厅、贵州税务局、省残联、省档案馆、省扶贫办	摸排排查本系统省、市、县三级部门单设服务大厅情况，建立工作台账，制定推进取消本系统省、市、县三级部门单设服务大厅工作方案，除因安全、场地等特殊原因需保留的外，其余部门单设服务大厅2019年底前全部取消。	针对本系统省、市、县三级部门单设服务大厅情况，有针对性开展督促指导。（3分） 评分细则：未开展工作扣2分，未按要求报送推进情况扣1分。6月20日前报送一次工作推进情况。	针对本系统省、市、县三级部门单设服务大厅情况，有针对性开展督促指导。（3分） 评分细则：未开展工作扣2分，未按要求报送推进情况扣1分。9月20日前报送一次工作推进情况。	因安全、场地等特殊原因不能取消的部门单设服务大厅，纳入本级政务服务中心统一监督管理、业务考核、网络支撑；其他应取消的部门单设服务大厅全部取消。（4分） 评分细则：本系统分厅未纳入统一管理的扣2分，本系统应取消分厅未全部取消的扣2分。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
6	做好非紧急类政府服务热线整合工作（10分）	省公安厅、省科技厅、省人力资源社会保障厅、省司法厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省交通运输厅、省卫生健康委、省市场监管局、省药品监管局、省商务厅、省地方金融监管局、省投资促进局、贵州税务局	按照省政府统一安排，各部门按要求报送本部门设立的服务热线情况。	窗口部门积极配合省政府政务服务中心，梳理本部门本系统服务热线知识库内容。（3分） 评分细则：不配合梳理知识库内容的扣2分，梳理内容不规范不全面的扣1分。	配合省政府政务服务中心建立12345政府服务热线问题联办工作机制，明确专门的机构、人员负责热线办理工作。（3分） 评分细则：未建立联办工作机制的扣3分。	“直接合并”方式整合的热线，2019年底前本部门、本系统全部完成整合工作任务，在部门网站等统一集中对外公布，联办机制规范高效运行。采取“双号并行”方式保留的热线，转接畅通，联办机制高效运行。（4分） 评分细则：未完成合并的扣1分，未公布的扣1分，不能转接或转接后不能办理、机制不畅的扣2分。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
7	提升政务服务网上可办率（10分）	省发展改革委、省财政厅、省教育厅、省民宗委、省科技厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省水利厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省林业局、省市场监管局、省药品监管局、省应急厅、贵州煤监局、省能源局、省广电局、省地方金融监管局、省残联、省消防救援总队、省统计局、省公安厅交通管理局、贵州税务局、省体育局、省气象局、省地震局、省档案馆、省外事办、省人防办、省国安厅、贵阳海关	窗口部门梳理未实现网上办理的政务服务事项清单。	窗口部门要梳理本行业省市县三级政务服务事项网上可办情况，提出推进网上办理的措施和计划。（3分） 评分细则：未梳理的扣1分，未提出措施和计划的扣1分，未及时反馈推进情况扣1分。请于6月20日前反馈省政务服务中心。	窗口部门依托贵州政务服务网推进省级政务服务事项基本上实现100%网上可办。行政许可事项100%实现网上可办。（3分） 评分细则：省级行政许可事项未实现网上可办1个事项扣3分。	省级政务服务网上可办率达到100%，市县政务服务网上可办率达80%。（4分） 评分细则：省级1个事项未实现网上可办扣1分，最多扣4分。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
8	推进自建审批系统与贵州政务服务网深度融合（10分）	省公安厅、省交通运输厅、省教育厅、省民政厅、省农业农村厅、省自然资源厅、省卫生健康委、省人力资源社会保障厅、贵州税务局、省文化和旅游厅、省市场监管局、省药品监管局、省公安厅交通管理局、省医疗保障局、省司法厅、省生态环境厅、省发展改革委、省残联、省气象局、省档案馆、省体育局、省林业局	梳理自建审批服务系统及办理事项。	主动与省政务服务中心对接，推进自建审批服务系统与贵州政务服务网统一实名认证体系，统一服务入口、业务及时协同，具体任务见附件。（3分） 评分细则：未按要求推进扣1分，最多扣3分，未及时反馈或未推进该项工作扣3分。6月20日前将本系统工作推进情况反馈省政务服务中心。	推进行业证照批文统一汇聚贵州政务服务网共享，能通过数据共享的材料不再要求办事人员提供。（3分） 评分细则：未按要求推进扣1分，最多扣3分。	完成证照和数据共享、业务协同对应的工作任务。（4分） 评分细则：未按要求推进扣1分，最多扣4分，未及时反馈或未推进该项工作扣4分。12月20日前将本系统工作推进情况反馈省政务服务中心。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
9	做好网上政务服务能力第三方评估工作（10分）	省发展改革委、省财政厅、省教育厅、省民宗委、省科技厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省水利厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省林业局、省市场监管局、省药品监管局、省应急厅、贵州煤监局、 省能源局 、省广电局、省地方金融监管局、省残联、省消防救援总队、省统计局、省公安厅交通管理局、贵州税务局、省体育局、省气象局、省地震局、省档案馆、省外事办、省人防办、省国安厅、贵阳海关	按照国务院办公厅委托第三方开展的政府网上服务能力评估指标完善有关工作。	按照国务院办公厅委托第三方开展的政府网上服务能力评估发现的问题进行整改。（3分） 评分细则：1个问题未整改扣1分，最多扣2分，未开展此项工作或被评估单位发现问题扣3分。	按照国务院办公厅委托第三方开展的政府网上服务能力评估指标要求进行完善（3分） 评分细则：1个问题未整改扣1分，最多扣2分，未开展此项工作或被评估单位发现问题扣3分。	按照国务院办公厅委托第三方开展的政府网上服务能力评估指标要求进行完善（4分） 评分细则：1个问题未整改扣1分，最多扣3分，未开展此项工作或被评估单位发现问题扣4分。

序号	目标内容及分值	考核部门	季度目标绩效要求及评分细则			
			一季度（6.5分）	二季度（24.5分）	三季度（26.5分）	四季度（42.5分）
10	加强部门窗口管理（10分）	省委宣传部（省新闻出版局）、省发展和改革委员会、省教育厅、省科技厅、省工业和信息化厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房和城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省水利厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省林业局、省市场监管局、省药品监管局、省广播电视局、省应急厅、贵州煤监局、省地方金融监管局、 省能源局 、省残联、省民宗委、省消防救援总队、省财政厅、省税务局、省体育局、省气象局、省地震局、省人防办、省国安厅	窗口部门进驻人员应保持相对稳定（除提拔使用、调离单位、严重违规违纪或身体健康原因调整外），严格遵守中心劳动纪律及各项行为规范，在窗口工作时间原则上不低于2年，期间如需调换须征求政务服务中心意见。（2.5分） 评分细则：窗口部门随意调整进驻人员1次及以上的扣1分；部门窗口人员违反劳动纪律及行为规范每季度被通报达3次的，扣1.5分。	窗口部门进驻人员应保持相对稳定（除提拔使用、调离单位、严重违规违纪或身体健康原因调整外），严格遵守中心劳动纪律及各项行为规范，在窗口工作时间原则上不低于2年，期间如需调换须征求政务服务中心意见。（2.5分） 评分细则：窗口部门随意调整进驻人员1次及以上的扣1分；部门窗口人员违反劳动纪律及行为规范每季度被通报达3次的，扣1.5分。	窗口部门进驻人员应保持相对稳定（除提拔使用、调离单位、严重违规违纪或身体健康原因调整外），严格遵守中心劳动纪律及各项行为规范，在窗口工作时间原则上不低于2年，期间如需调换须征求政务服务中心意见。（2.5分） 评分细则：窗口部门随意调整进驻人员1次及以上的扣1分；部门窗口人员违反劳动纪律及行为规范每季度被通报达3次的，扣1.5分。	窗口部门进驻人员应保持相对稳定（除提拔使用、调离单位、严重违规违纪或身体健康原因调整外），严格遵守中心劳动纪律及各项行为规范，在窗口工作时间原则上不低于2年，期间如需调换须征求政务服务中心意见。（2.5分） 评分细则：窗口部门随意调整进驻人员1次及以上的扣1分；部门窗口人员违反劳动纪律及行为规范每季度被通报达3次的，扣1.5分。