五原县人民政府办公室

关于印发《五原县推进政府职能转变和“放

管服”改革协调小组成员单位协调议事

工作制度》等5个文件的通知

各乡镇人民政府，县直、驻县各有关部门:

《五原县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组成员单位协调议事工作制度》《五原县政务服务大厅管理办法（试行）》《五原县“12345”政务服务便民热线管理办法》《五原县“12345”政务服务便民热线工单督办工作细则》《五原县代办帮办人员管理考核办法》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

    联系人：陈鹏   联系电话：5220328    13337017159

五原县人民政府办公室

2022年8月31日

五原县推进政府职能转变和“放管服”改革

协调小组成员单位协调议事工作制度

为深化“放管服”改革、优化营商环境，进一步强化协调小组职能作用，确保各项工作有力高效推进，保障重点改革任务实施落地，结合工作实际，制定本制度。

一、职责分工

**第一条**五原县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室**（以下简称县职转办）**是五原县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组**（以下简称协调小组）**的办事机构，负责处理协调小组日常事务工作，统筹协调和督促落实，高质量按期完成协调小组交办的各项工作任务。

**第二条**协调小组成员单位由县直及驻县相关部门组成，负责落实精简行政审批和推进“四办”、优化营商环境、激励创业创新、深化商事制度改革、改善社会服务、证照分离改革等重点工作任务。成员为各部门主要负责人。

**第三条**协调小组下设的2个专题组，各组日常工作由各组长单位承担。负责本领域重点改革任务推进落实工作；调查研究社会反响大、群众意见集中的问题，并提出改革建议；协调相关部门和地区密切协作，形成工作合力，推动改革深入推进。

二、会议制度

**第四条** 根据实际工作需要，定期或不定期召开协调小组工作会议**（专题会议）**，落实国家、自治区、市级关于深化“放管服”改革重点任务，调度通报各方面工作进展情况，研究协调推动督促有关专项工作落实。

**第五条** 负责汇总拟提请协调小组会议讨论的议题，对拟提请协调小组会议讨论的有关重大问题和重要事项进行初步讨论，提出意见建议。

**第六条** 工作会议**（专题会议）**由办公室主任或副主任召集召开，有关成员和人员参加。根据工作需要安排其他有关部门、单位负责同志参加会议。

**第七条**各专题组的改革建议可在请示县政府分管县长后，按程序提交协调小组会议审议。

**第八条**协调小组办公室会议原则上印发会议纪要，专题会议根据会议内容确定是否印发会议纪要或工作通报。会议纪要或工作通报经县职转办主任审定后印发。

三、日常信息报送及调度制度

**第九条** 县职转办研究提出推进政府职能转变和“放管服”改革发展年度工作计划和工作要点，建立工作任务台账，明确责任部门、完成时限等具体要求。

**第十条** 县职转办负责牵头调度梳理汇总情况，围绕重点任务，建立定期调度工作机制，各专题组牵头单位和协调小组成员单位要严格按照调度要求，及时将工作情况上报县职转办。

**第十一条**各部门向县职转办报送的常规性工作以及项目、政策、措施及工作进展等重要工作内容情况，需要分管领导审核签字盖章。

**第十二条** 县职转办遇重大、紧急事项，要及时提出具体工作建议向分管副县长汇报。同时，会同相关部门研究落实县政府工作要求，加强与市级对口单位的沟通衔接，争取上级支持。

**第十三条**协调小组成员单位要明确专人负责协调联络推进政府职能转变和“放管服”改革工作；重点改革任务要及时向本单位主要负责人报告工作要求，并切实抓好本单位改革任务落实工作。

**第十四条** 协调小组成员单位应按月将本部门“放管服”改革工作动态、典型做法以及意见建议等方面的信息报送至县职转办，信息报送工作纳入年度考核范畴。

**第十五条**县职转办要对各部门上报的情况进行梳理汇总、分析研判、总结提炼，及时将相关情况汇总后上报县政府和市职转办。

四、督查督办制度

**第十六条**县职转办负责对各项工作任务全过程进行督办。根据工作需要，组织有关部门赴各部门进行督查，汇总提炼典型做法，及时发现问题，形成督查报告呈报协调小组组长、副组长审阅，并印发至各部门。

**第十七条** 县职转办负责将上级反馈、督查发现以及企业和群众反映的涉及“放管服”改革方面的问题，进行整理汇总，形成整改任务台账，督促有关部门整改。

**第十八条** 整改问题实行对账销号，整改完成一项、验收销号一项，对未按期完成销号的，年度考核中予以扣分。

**第十九条** 为加快对账销号，需要现场核查的，县职转办到现场进行审查、核验，各部门做好配合工作。

五、考核奖惩制度

**第二十条**县职转办根据工作任务，制定“放管服”改革年度考核细则，考核结果纳入县直部门年度绩效考核范畴。对改革推进有力、成效明显的部门进行表彰奖励。

**第二十一条**县职转办对不能及时有力推进工作的部门，可发函进行催办；对催办效果不理想，改革任务推进落实不力，实际成效不明显的部门和个人，在全县进行通报；对改革任务不落实、存在严重损害营商环境行为的部门和个人，转交组织和纪检部门严肃处理。

**第二十二条** 本制度自印发之日起施行。

五原县政务服务大厅管理办法

（试行）

第一章  总则

**第一条** 为规范政务服务大厅管理，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，进一步优化营商环境，根据《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》**（国发〔2022〕5号）**、《优化营商环境条例》**（国务院令第722号，2019年）**、《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发全面推行“蒙速办·一网办”“蒙速办·掌上办”“蒙速办·一次办”“蒙速办·帮您办”工作实施方案的通知》**（内政办发〔2021〕8号）**、《巴彦淖尔市政务服务大厅管理办法（试行）》等文件精神，结合我县实际，制定本办法。

**第二条**县政务服务大厅的运行管理适用本办法。

**第三条** 县政务服务大厅是县人民政府设立的，集信息咨询、行政审批、政务服务、投诉监督于一体的综合性政务服务场所，包括综合性实体政务服务大厅和全区一体化政务服务平台。

**第四条** 县政务服务大厅是县人民政府坚持以人民为中心的发展思想，服务人民群众的重要平台，优化营商环境的重要载体，展现文明城市的重要窗口。县政务服务大厅管理应当坚持依法依规、公开公正、利企便民、廉洁高效的原则。

**第五条** 县政务服务大厅实行规范管理、服务集成、信息共享、统一考核的工作机制。

第二章  事项进驻

**第六条** 政务服务事项包括依申请类行政权力事项和公共服务事项。政务服务事项实施部门需按照内蒙古自治区人民政府办公室下发的《相对集中行政许可权改革试点地区划转行政许可事项指导目录》**（内政办发﹝2021﹞85号）**要求，没有实行行政许可权相对集中改革的地区，遵照“应进必进、授权到位、公开透明、便民高效”原则，严格落实“三集中、三到位”**（即“部门许可职能向一个科室集中、审批科室向政务服务大厅集中、审批事项向网上办理集中，做到事项进驻大厅到位、审批授权窗口到位、电子监察到位”）**，因涉密、涉及公共安全以及场地限制等特殊情况不能进驻县政务服务大厅办理的，需由政务服务事项实施部门提出相关理由和依据，报县政务服务局审核后，提请县人民政府批准同意。

**第七条** 进驻部门单位按照“减环节、减材料、减跑动、减时限、减费用、优流程”的工作要求，对进驻事项逐项编制政务服务事项办事指南，实现事项名称、设定依据、事项类型、事项编码、办理时限、办理流程、提交材料、表单内容及办理结果等要素全县统一。

**第八条** 进驻事项因依法需要取消、新增、变更的，由进驻部门单位按程序报县政务服务局审核同意后，及时调整到位。

**第九条** 进驻部门单位应当依法办理进驻县政务服务大厅的政务服务事项，同步将政务服务事项纳入全区一体化平台管理。

第三章  窗口工作人员的管理

**第十条** 进驻部门单位应当选拔政治素质高、业务能力强、敬业精神好、能够满足岗位要求的工作人员进驻县政务服务大厅，在窗口工作时间不少于1年。负责审批工作的人员，应当是进驻部门单位在编在岗工作人员，进驻政务服务大厅后，不再承担进驻部门单位的其他工作，人员调整需报经县政务服务中心同意后方可实施。

进驻单位应按照AB岗原则选派工作人员，其中A岗是业务主办人员，进驻县政务服务中心上班，B岗是业务协办人员，平时可在单位上班，当A岗因事因病请休假或其他原因不能在岗时，由熟悉业务的B岗承办业务，保证政务服务工作持续高效有序运转。

**第十一条** 进驻人员由县政务服务中心与派驻单位双重管理，日常管理工作由县政务服务中心负责。

**第十二条** 进驻部门单位在职务、职级晋升，职称评定及评优评先时，在同等条件下应优先考虑进驻人员。对不能胜任县政务服务大厅工作或不遵守规章制度的，县政务服务中心有权要求进驻部门单位更换人员，进驻部门单位应及时予以更换。

**第十三条** 进驻人员服务行为规范。

（一）县政务服务中心和派驻单位要加强对进驻人员的礼仪培训，县政务服务中心制定礼仪规范要求和培训规划，对文明礼仪行为进行监督检查。

（二）工作人员应提前10分钟到岗，做好为企业群众办事的各项前期准备。严格执行排队叫号预约服务、延时服务等工作制度，对已受理的办件，不得因临近下班停止服务。

（三）服务企业和群众时，应主动问好，微笑服务，忌把手插在裤袋里或交叉在胸前，不叉腿、不跷脚、不抖动。入座、离座应轻缓，不弄响桌椅。做到“来有迎声走有送声”，在接待办事群众或接听咨询电话时做到有温度、有耐心，全程使用文明用语。

（四）工作期间必须挂牌上岗、办公桌上摆放岗位标识牌，亮明身份职责。办公区域墙壁、地面以及门窗玻璃上，不乱贴、乱画、乱挂，不摆放与工作无关的私人物品。严禁在办公区域吸烟、用餐、吃零食等。

（五）工作期间不得打瞌睡、串岗聊天，不得用电脑或手机从事与工作无关的事情；下班后，应及时归档文件、整理桌面，关闭各类办公设备及电源。

（六）着装规范

1.窗口工作人员在工作期间必须着统一正装，要保持仪表端庄，仪容整洁，提倡朴素大方。

2.有制式服装的窗口工作人员上班期间必须穿着本单位制式服装。

3.工作时间严禁穿奇装异服。服装颜色、款式应与工作环境相协调。

（七）服务态度

1.中心窗口工作人员接待服务对象要文明礼貌、语言朴实、语气亲切、口齿清晰，统一讲普通话。

2.遇服务对象咨询有关问题时，要主动热情，耐心倾听，细致解答，不准冷硬横推、不准故意刁难或训斥服务对象。

3.对服务对象所办业务，要一次了解清楚、一次告知或答复清楚；材料齐全后，一次办理完毕。

4.窗口工作人员应在办事群众办结业务后，主动对其服务进行评价。

第四章  运行机制

**第十四条** 县政务服务大厅要按照“综合受理、集成服务”的要求，设置综合受理窗口，推行综合受理窗口无差别受理。对因场地和业务办理不适合搞综合窗口无差别受理的事项，应按照分类“一窗”受理的要求，实现办事跑一窗，跑一次。

**第十五条**县政务服务大厅按照《五原县全面推行“蒙速办·一次办”工作实施方案》，推行“一套材料、一表申请、一次办结”服务。

**第十六条** 县政务服务大厅应当完善预约办理机制，提供帮办代办服务，开通绿色通道。

**第十七条** 进驻部门单位政务服务事项的办事指南，按要求统一在县政务服务大厅和全区一体化政务服务平台线上线下同步公开公示。

**第十八条** 进驻部门单位应当实行首席代表负责制，首席代表负责管理本单位进驻人员和事项，代表本单位参与县政务服务大厅各项工作调度，推进本单位政务服务事项容缺受理、承诺制办理，实行并联审批、“一件事一次办”。

**第十九条** 县政务服务大厅以全区一体化政务服务平台为支撑，推行政务服务线上线下同一标准、整体联动、全程网办。进驻部门单位应使用全区一体化政务服务平台，负责网上政务服务事项的受理及办理。

**第二十条** 进驻部门单位政务服务的日常监管，通过全区一体化政务服务平台电子监察系统和政务服务“好差评”进行。

**第二十一条** 进驻部门单位应充分运用电子印章、电子证照和电子材料等手段优化、简化办事服务，及时将办理结果电子化并上传至全区一体化政务服务平台，推动电子证照、电子材料的共享应用。

**第二十二条** 进驻部门单位办理政务服务事项，应充分利用共享信息，能够从全区一体化政务服务平台获取的政务信息资源，不得要求公民、法人和其他组织重复提交。

**第二十三条** 进驻部门单位自建办事系统，需按照“统一入口、统一身份认证、统一事项、统一办件数据、统一电子证照、统一电子监管、统一‘好差评’”的“七统一”要求，做好与全区一体化政务服务平台的系统对接、数据共享。

**第二十四条** 县政务服务中心应当统筹线上线下服务资源，利用“互联网+政务服务”技术，在县政务服务大厅拓展微信小程序、政务服务门户网、24小时自助终端等多元化办事渠道。

第五章  考核管理

**第二十五条** 县政务服务中心根据全县行政效能和“放管服”改革工作要求及优化政务营商环境，对进驻县政务服务大厅的政务服务进行监管、检查、考核、督办，探索建立正向激励和反向约束机制。县政务服务中心根据工作需要召集驻厅单位开展的培训和工作部署会议、举办的集中活动，各单位各部门要按要求派分管负责人和有关人员参加。

**第二十六条** 县政务服务中心制定县政务服务大厅进驻部门单位和进驻人员监督考核办法，健全政务服务“好差评”和行政效能电子监管制度，畅通社会监督渠道，加强社会舆论监督。

**第二十七条** 县政务服务中心负责县政务服务大厅日常监督检查。日常监督检查重点包括以下内容：

（一）政务服务事项的进驻、调整等情况；

（二）进驻政务服务事项办事指南编制、变更情况；

（三）进驻政务服务事项的咨询、预审、受理、办理等环节实施情况；

（四）进驻人员日常工作纪律、服务态度和仪容仪表情况；

（五）咨询投诉处理、行政效能电子监察和政务服务“好差评”情况；

（六）其他需要日常监督检查的情况。

**第二十八条** 违反本办法规定的相关负责人和直接责任人员，由县政务服务中心责令整改或建议进驻部门单位予以调整。造成不良影响或者重大损失的，由相关部门依法依规追究其责任。涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

**第二十九条** 进驻部门单位的政务服务工作情况，作为“放管服”改革和优化营商环境的重要内容纳入单位年度绩效考核。各派驻单位党组织在研究确定本部门入驻大厅工作人员中级职称、职务、职级晋升、职称评定等事项时，应书面征求县政务服务中心意见。

县政务服务大厅进驻人员实行统一考核**（考核对象为进驻部门单位在县政务服务大厅工作人员）**，由县政务服务中心进行考核，结果分优秀、称职、基本称职和不称职四个等次，与个人年度绩效考核挂钩，同时作为评先、晋升和提拔的重要依据。

**第三十条** 县政务服务中心根据《五原县政务服务大厅窗口工作人员管理考评办法》**（见附件）**，实行季度评比和年度总评考核机制，创建人民满意服务单位、优秀服务标兵、党员先锋岗等评比机制，结合季度评选情况，根据相关规定，年底评选出年度优秀窗口及年度先进个人。

第六章  附则

**第三十一条** 本办法由县政务服务中心负责解释。

**第三十二条** 本办法自发布之日起施行。

附件：五原县政务服务大厅窗口工作人员管理考评办法

附件

五原县政务服务大厅窗口工作人员

管理考评办法

第一章  总则

**第一条**根据《巴彦淖尔市委关于印发深入开展担当作为、狠抓落实“五大行动”工作方案的通知》**（巴党发〔2022〕6号）**要求，为加强五原县政务服务大厅进驻部门窗口及工作人员的管理，着力增强服务意识，提升服务效能，结合工作实际，制定本办法。

**第二条**本办法适用于县政务服务大厅各进驻县直部门窗口及工作人员。

**第三条**绩效考评坚持公平、公开、公正原则，注重实绩、激励先进、鞭策后进，提高工作效率和服务质量。

**第四条**绩效考评采用日检查、月通报、季考评、年度考核的方式，依据日常检查、通报、考评情况汇总形成年度考核结果。

第二章  考评组织机构

**第五条**成立考评工作领导小组，由县政务服务局局长任组长、政务服务中心副主任任副组长，局、中心相关科室为成员。领导小组负责领导、统筹指导协调县政务服务大厅进驻县直部门窗口及工作人员的考评工作。

**第六条**考评工作领导小组下设办公室，办公室设在县政务服务中心政务服务管理股，办公室主任由县政务服务中心办公室主任兼任。办公室具体负责组织实施日常管理及季度考评、年度考核工作，组织日常巡查和专项检查。

第三章  考评内容

**第七条**绩效考评主要围绕窗口日常考勤、服务效能、工作作风、党群工作、“好差评”情况等方面设置考评指标。

**第八条**绩效考评工作责任分工。

政务服务中心负责绩效考评办法的制定并组织实施； 承担各项考核工作评分数据的收集、统计、审核、汇总、公示等工作。

**第九条** 坚持 “认真负责、实事求是”的原则对进驻县直部门及工作人员进行量化考评，细化考评分数、明确考评等级。

第四章  窗口考评

**第十条** 窗口考评分为进驻县直部门窗口考评，考评成绩分类汇总排序，作为评优奖惩的重要依据。

**第十一条** 窗口考评方式和程序。

（一）月通报：建立常态督查检查制度及日常工作登记制度，依据各进驻县直部门日常表现进行月通报，根据月度考评结果，评选出“政务服务示范窗口”**（流动）**。

（二）季考评：每季度末将考评指标赋分情况报至考评工作领导小组办公室，考评工作领导小组办公室对考评情况进行汇总，并呈报考评工作领导小组审议，审议通过后对考评结果进行公示。评选出“党员模范岗”和“优秀服务标兵”。

（三）年度考核：进驻县直部门和专业区域窗口的年度考核采用百分制计算。汇总计算四个季度考评成绩均分形成年度考核结果，报考评工作领导小组审议，审议通过后对年度考核结果进行为期2个工作日的公示，依据年度考核结果评优选先，评选出“人民满意服务窗口”。

第五章  窗口工作人员考评

**第十二条** 进驻县政务服务大厅不满6个月的窗口工作人员只记录月通报、季考评情况，不列入年度考核范围。

**第十三条** 窗口工作人员的工作表现、服务效能、日常考勤等情况纳入窗口考评考核结果。经县政务服务中心同意进行替岗的窗口工作人员，参照正式派驻人员进行管理考评，其工作表现、服务效能、日常考勤等情况也纳入窗口考评考核结果。

**第十四条** 进驻县直部门窗口工作人员考评。

（一）县政务服务中心直接对进驻县直部门窗口工作人员**（含窗口首席代表）**进行统一考评。

（二）进驻县直部门须指定窗口首席代表，负责对本部门窗口业务和工作人员的统筹管理。对进驻县直部门窗口首席代表实行专项考评，考评内容包括个人表现考评情况（占30%）、窗口工作整体考评情况（占35%）、履行窗口工作人员管理责任情况（占35%）。

（三）普通窗口工作人员考评内容包括业务规范（占20%）、行为规范（占30%）、好差评（10%）、考勤管理（占35%）、加分项（占5%）。

**第十五条** 进驻部门窗口工作人员考评方式和程序。

（一）月通报：进驻县直部门窗口工作人员考评情况由考评工作领导小组办公室按月通报。

（二）季评比：考评工作领导小组办公室汇总月通报形成季度考评结果，报考评工作领导小组审议，审议通过后对季度考评结果进行为期2个工作日的公示。

（三）年度考核：窗口工作人员的年度考核实行百分制。汇总计算四个季度考评成绩均分形成年度考核结果，报考评工作领导小组审议，审议通过后对年度考核结果进行为期2个工作日的公示，依据年度考核结果评优选先。

**第十六条** 各进驻县直部门要本着客观、公正的原则，全面、如实向考评工作领导小组办公室反映、提供相关考评情况，避免平均主义，杜绝说情、打招呼，确保绩效考评真正发挥激励先进、鞭策后进的作用。如在考评工作中违规操作，一经查实，取消该窗口评优资格。

**第十七条** 窗口工作人员出现以下情况之一，取消评优资格。

（一）因服务态度、工作质量等问题被有关部门通报批评或被媒体曝光造成不良影响；

（二）接受咨询、办理业务过程中，服务态度生硬、蛮横，工作敷衍拖拉，或被群众投诉，经核查属实且情节较为严重；

（三）不按要求执行一次性告知制和首问负责制，导致办事群众来回跑、多头跑，被群众投诉2次以上；

（四）全年连续旷工3天、累计旷工5天以上（含5天）；

（五）违反县政务服务中心安全管理规定，造成不良影响或导致责任事故；

（六）其他不适宜参与评优的情况。

**第十八条** 进驻人员出现下列情况之一，年度考核评定为不称职，并要求派驻部门重新选派工作人员进行替换，同时将有关情况书面报送至派驻纪检监察组。

（一）因违纪违法行为被有关部门查处；

（二）工作中出现严重违规行为；

（三）被群众投诉且情节严重造成恶劣影响；

（四）全年连续旷工5天、累计旷工7天以上（含7天）。

第六章  附加分项

**第十九条** 窗口或工作人员有下列情况之一的，可以向考评工作领导小组提出加分申请并提供相关材料，经考评工作领导小组认定的，在年度考核时进行加分。

（一）报送信息。围绕 “放管服”改革、“四办”工作、服务窗口业务等工作撰写文章被县级主要媒体采用的，每篇加0.5分；被市级主要媒体采用的，每篇加1分；被自治区级主要媒体采用的，每篇加1.5分；被国家级主要媒体采用的，每篇加2分。同一篇信息被不同层级媒体同时采用的，按最高加分值计算，不重复加分。

（二）荣誉表彰。因窗口工作获得县级表彰或荣誉称号的，每次加0.5分；获得市级表彰或荣誉称号的，每次加1分；获得自治区级表彰或荣誉称号的，每次加1.5分；获得国家级表彰或荣誉称号的，每次加2分。同一项工作被不同层级进行表彰，按最高加分值计算，不重复加分。窗口工作人员获得“政务服务示范窗口”**（流动）**、“党员模范岗”和“优质服务标兵”等荣誉称号的，在当年年终考核时加1分。

第七章  年度考核等次及比例设置

**第二十条** 各进驻县直部门窗口年度考核分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。依据年度考核结果，评选出“年度优秀窗口”，并进行表彰。

**第二十一条** 进驻县直部门窗口工作人员评优。依据年度考核结果，按照全体窗口工作人员15%-20%的比例，评选出“年度优秀个人”，并进行表彰。

第八章  考核结果应用

**第二十二条** 窗口工作人员单独设置“优秀”等级名额，获评“年度优秀个人”的，年度考核应评定为“优秀”等级，并由县政务服务局和主管部门联合报组织人事部门备案，作为评优奖惩、晋职晋级、调薪调资的重要依据。

第九章  附 则

**第二十三条** 本办法由县政务服务中心负责解释。

**第二十四条**本办法自发布之日起施行。

五原县“12345”政务服务便民热线管理办法

第一章  总则

**第一条** 为规范五原县“12345”政务服务便民热线运行管理，提高政务服务水平，实现“12345”热线接的更快、分的更准、办的更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，把以人民为中心的发展思想落地落实，根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈自治区加快推进政务服务便民热线优化工作方案〉的通知》**（内政办发〔2021〕25号）**、《内蒙古自治区12345政务服务便民热线管理办法》**（内政办发〔2022〕46号）**和《关于印发〈巴彦淖尔市加快推进政务服务便民热线优化工作方案〉的通知》**（巴政办发〔2021〕11号）**等有关要求，结合五原县实际，制定本管理办法。

**第二条**本办法所称“12345”政务服务便民热线**（以下简称“12345”热线）**，是指县人民政府设立的，由电话“12345”、网站、移动客户端、微信等方式组成的专门受理热线事项的公共服务平台。“12345”热线及其网络平台，作为受理企业和群众诉求的主渠道；推进除110、119、120、122等紧急服务热线以外的政务服务便民热线归并至12345政务服务热线。

**第三条** “12345”热线工作坚持县委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的便民服务工作体系，推动形成共建共治共享的社会治理格局。

第二章  管理机构及职责分工

**第四条** 五原县政务服务中心是全县“12345”政务服务便民热线的主管部门，在县委、县政府领导下，负责组织推进全县“12345”热线管理工作，贯彻执行县委、县政府有关“12345”热线建设、发展决策部署，组织拟订和实施“12345”热线建设、发展总体规划、政策法规及运行管理规范；组织协调各承办单位研究解决“12345”热线建设、发展、运行中的问题。

**第五条**县“12345”政务服务便民热线调度中心是本级“12345”热线工作机构，负责“12345”热线工单的下派、跟踪、督办、回访、考核、通报、数据分析等具体事务。主要职责：

（一）制定“12345”热线运行规范，建立“12345”热线工作机制；

（二）推进全县“12345”热线优化归并、运行管理、数据分析和知识库完善等工作；

（三）对各部门“12345”热线工作进行调度协调、催办督办及考核、评价、通报；

（四）组织“12345”热线系统的业务交流、业务培训；

（五）做好社情民意收集，热线宣传和信息发布；

（六）对“12345”热线服务进行考核、评价；

（七）受理全县营商环境投诉，对投诉办理情况进行监督；

（八）完成上级交办的其他工作。

**第六条**县人民政府有关部门和其他相关的企事业单位为“12345”热线的承办单位。按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则，在辖区范围内或管理的行业领域内，根据属地管理和职能权限，健全热线承办工作机制，规范工作流程，按时办理、答复、反馈“12345”热线工作机构转办的热线事项。主要职责：

（一）完善热线事项办理机制，规范工作流程，按时办理、答复、反馈“12345”热线工作机构转办的热线事项；

（二）严格审核热线承办事项的过程、进展和结论；

（三）定期分析涉及本单位“12345”热线事项，对反映相对集中的事项建立长效机制；

（四）及时上传、更新和维护热线知识库信息，保证信息真实、准确、有效，并对办理过程中的具体行政行为和办理结果负责；

（五）建立与“12345”热线的联络机制。

第三章  受理范围

**第七条** “12345”热线受理范围：企业和群众各类非紧急诉求，包括政务服务、经济调节、县场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

**第八条** “12345”热线不予受理范围：通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

**第九条**涉及水、电、气、暖、自然灾害、公共突发事件的求助、举报类诉求，按“12345”热线突发事件工单进行处理，应第一时间转派至相关部门处理。相关部门接到“12345”转办的突发事件工单后应当第一时间处置。“12345”热线要与110、119、120、122等紧急热线和水、电、气等公共事业服务热线建立数据共享、信息互通、工作联动机制，快速响应处置突发事件。

第四章  办理流程

**第十条** 依法依规完善各办理环节工作流程，企业和群众诉求办理全流程实行闭环管理。

（一）统一受理。由市级“12345”热线工作机构通过电话、门户网站、移动客户端、小程序等渠道提供统一在线受理服务。

（二）分类处置。根据诉求的性质、内容、涉及部门等，采派发工单、企业专席等方式进行处办。

1.凡不能在市级平台当场答复或者办理的，按照职责、属地及行业管理要求，将工单流转至县级承办单位办理；

2.对进入复议、仲裁、诉讼等程序的，应当告知诉求人按原途径解决；

3.对涉及多个部门**（单位）**的问题，形成会签工单交有关部门**（单位）**分别处理；对责任不清、职责交叉、涉及多个部门**（单位）**的复杂问题，由“12345”热线调度中心协调明确主办单位和协办单位共同办理，由主办单位汇总各方意见统一答复诉求人。必要时由“12345”热线调度中心请县政府办协调指定承办单位；

4.依照法律法规或相关规定无法明确诉求办理主体的事项，由县政务服务中心提请热线工作县分管领导召集有关部门进行专题协调，指定承办单位。

通过上述方式确定的主办单位和协办单位，如遇同类事项应当参照办理，不得拒签工单。

（三）限时办理。各承办单位在收到“12345”热线派发的诉求工单后，应当在规定时间进行响应，主动联系服务对象，沟通诉求，报部门分管领导审定后限时办结答复。

1.“12345”热线在受理企业和群众诉求后，应即时转办；

2.承办单位应在当日签收转办工单**（企业诉求2小时内签收）**，咨询类工单办理时限为2个工作日，求助、建议、投诉类工单办理时限为5个工作日。承办单位可根据行业考核的要求优于办结时限提速办结；

3.承办单位已签收工单应在办理答复形成前主动联系诉求对象确认，经部门分管领导审核后提交办结。承办单位已办结工单要主动回访诉求对象，征求诉求对象对办理情况的意见；

4.确因情况复杂不能按时办结的工单，承办单位应在时限到期前1个工作日内提出延期申请并说明理由。承办单位提出的延期申请经“12345”热线调度中心审核同意后方可形成延期工单，原则上延期工单需由承办单位向诉求人说明情况；

5.法律法规、规章制度等对办理时限另有规定的，可根据相关规定向“12345”热线调度中心申请延期办结。

（四）答复认定。“12345”热线对承办单位的答复意见进行规范性审核，对不规范、不具体、不完整、答复结论不明确的，退回承办单位在办理时限内重新答复。

（五）办结回访。“12345”热线在承办单位办结诉求工单后进行回访，核实服务对象满意度，对人工回访不满意的诉求工单，退回承办单位重新核查整改，退回工单不得超过2次。

（六）工单重办。经“12345”热线回访企业和群众不满意、合理诉求未得到有效解决或诉求对象再次提出诉求的工单，经“12345”热线调度中心审核确属承办单位责任的事项，退回原承办单位重新办理，并纳入督办件跟踪办理。

（七）协调督办。“12345”热线对各单位承办工单进行跟踪督办；对县委、县政府交办，逾期未办结、办理结果不实或办理程序存在明显问题的事项或工单，由“12345”热线发出《督办单》跟进督办。

第五章 数据分析

**第十一条** 建立健全热线数据分析制度，定期对社情民意和事关经济社会发展的信息进行统计、分析、研究，为城乡发展和社会治理提供决策参考。

**第十二条** “12345”热线调度中心要充分利用大数据等技术，加强“12345”热线系统建设，并根据工作需要适时对系统进行改造升级，提高系统智能化水平。

**第十三条** “12345”热线系统应与政务服务网、“互联网+监管”平台、政务服务“好差评”系统、政务服务平台投诉建议系统以及其他相关政务服务、社会服务系统实现全面对接，做到业务协同、资源共享。

第六章  知识库建设及管理

**第十四条** “12345”热线管理机构要建立全县共享共用的知识库，做好热点政策解读。各承办单位根据部门、行业政策调整、热点事件等及时维护知识库，供“12345”热线座席答复政务咨询及网络、手机等终端自助咨询、查阅服务。

**第十五条** 知识库信息类型

（一）基本信息。指五原县经济社会发展的基本情况，以及“12345”热线各承办单位的主要职能、业务范围、服务机构、联系方式等基本情况，由承办单位录入和更新；

（二）业务信息。指“12345”热线承办单位的各类法律法规、业务政策、行政审批及公共服务办事指南、热点问答等，由各承办单位按照知识库结构要求分门别类录入和更新；

（三）其他应当录入知识库的信息，由“12345”热线派发工单，组织相关单位录入并更新维护。

**第十六条** 信息采集及更新时限

（一）各承办单位收到“12345”热线提出的知识库信息采集或更新通知后，应在5个工作日内收集相关信息并按程序录入、审核、发布。各承办单位应在相关政策、信息公布之后2个工作日内或相关政策和信息正式实施之前更新知识库；

（二）将工单内容作为知识库信息的，承办单位需在“12345”热线派发知识库信息确认单后，1个工作日内完成审核确认。

**第十七条** 信息审核及公布要求

（一）知识库信息的时效性、正确性由该信息提供单位负责。各承办单位录入、维护、更新的知识库信息须经本单位分管领导审核确认无误后公布、使用；

（二）“12345”热线座席人员、诉求人在咨询服务过程中对知识库信息进行评价，对不准确、不完整的知识库信息，“12345”热线要求承办单位及时更正相关内容；

（三）因知识库信息过时、错误造成不良后果的，将通报情况并追究承办单位责任。

第七章  保密规定

**第十八条** “12345”热线管理机构、承办单位和其他参与热线事项办理的单位及其工作人员，应认真落实保密规定。

（一）“12345”热线及其承办单位的业务受理、承办、管理等相关人员须严格遵守国家保密法等法律法规，不得泄露企业和群众的投诉、举报等信息；企业和群众要求保密身份或诉求内容的，不得将其信息透露给无关人员；

（二）各承办单位应具体、详尽地向“12345”热线报备本单位办件的保密要求。涉及保密事项的服务请求应按照相关规定，通过专门的保密渠道、指定专门的工作人员流转办理；

（三）“12345”热线接收和办理各类服务请求的录音、工单以及“12345”热线各项内部管理制度、工作口径、统计数据等，非经县政务服务中心批准，任何单位和个人不得对外泄露、提供、发布；

（四）不执行相关保密规定的，依法依规追究相关单位和个人的责任。

第八章  业务培训

**第十九条** 建立“12345”热线业务受理、办理、管理等相关人员培训制度。

（一）“12345”热线调度中心负责统筹组织承办单位工作人员业务流程、系统操作、服务效能等专题培训；

（二）各承办单位负责编写本单位业务知识培训教材，根据需要派出业务骨干对“12345”热线工作人员进行业务知识培训。

第九章  考核评价

**第二十条** 县“12345”政务服务便民热线工作领导小组办公室负责全县“12345”热线绩效考评工作，建立以“响应率、解决率、满意率”等为主要指标，以解决诉求为导向的考核体系。考核包括月度考评和年度考评，由基础考核和加减分考核组成，根据工作实际动态调整优化，年度考评结果纳入县委组织部年度考核和五原县优化营商环境考核指标。

**第二十一条**考评的对象为县“12345”政务服务便民热线各承办单位。

**第二十二条**考评实施。

（一）考评类型。考评类型包括平时考评和年度考评。平时考评主要包括：热线日常承办的统计、监测、反馈等；年度考评主要包括：累计评价、综合评定、结果审定、工作质效等；

（二）考评程序。平时考评按月组织开展，由县“12345”热线调度中心根据考评标准对各承办单位办理情况进行量化考评打分，统计汇总，按月通报。年度考核于当年12月底前组织开展，由县“12345”热线调度中心根据考评标准，对各部门进行综合考评打分，报“12345”热线工作领导小组办公室审核，并反馈县委政府、组织部门及相关机构。

计算公式如下：

月度考评得分=县直各承办单位当月诉求办理综合得分**(见附件)**;

年度考评得分=县直各承办单位全年各月月度考评得分总和/12。

**第二十三条** 月度考评按“三率”及热线工作运行情况分别对县直各承办单位进行排名通报，不定期向社会进行公布，接受社会监督。

**第二十四条** “12345”热线应当主动接受各级党组织的党内监督、人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，建立监督回应机制。

**第二十五条** 县直各承办单位月考评排名靠后的，由“12345”热线主管部门对分管领导进行约谈提醒；连续两个月考核排名靠后的，由县政府分管领导对承办单位主要领导进行约谈；连续三个月考核排名靠后的，由县纪委监委、县委组织部问责。

**第二十六条**不在受理范围工单。属于《内蒙古自治区“12345”政务服务便民热线业务运转流程规范（试行）》规定中不予受理的诉求，承办单位可提交不在受理范围认定申请，申请审核通过的诉求工单，只考核承办部门处理效率。

**第二十七条**考评对象对考评结果有异议的，可以在考评结果公布后2个工作日内向领导小组办公室提起申诉，进行复审。

第十章  督办通报

**第二十八条** 县政务服务中心协同有关部门，建立健全程序规范、落实有效、追责有据、问责有力的督办工作机制，加强对诉求工单的跟踪、催办和督办。

**第二十九条** 综合运用电话督办、书面督办、联席会议、专项督办、约谈督办**（线索移送）**等方式开展督办通报。

**第三十条**在诉求办理过程中，存在下列情形的，对责任单位在月度考评中予以通报：

（一）在诉求办理中推诿扯皮、敷衍拖延，不作为、慢作为、乱作为的；

（二）在诉求办理中因故意或过失，处置不当，激化矛盾的；

（三）牵头单位不履行职责，推卸责任不及时协调处置，出现服务工单反复退回，造成不良影响或严重后果的；

（四）协办单位不履行职责，不接受牵头单位协调，处置不主动、工作不配合，导致逾期未落实的；

（五）不按规定程序办理诉求或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的；

（六）工作人员及部门承办人员作风不实，态度蛮横，吃拿卡要造成不良影响的；

（七）其他应当通报的情形。

**第三十一条** 在诉求办理和落实过程中，因推动重点工作、落实民生实事、化解矛盾纠纷、解决历史遗留问题等出现一定失误错误，但未违反相关禁止性规定，未为个人或单位谋取不正当利益，主观上为公为民，客观上尽职尽责，发生过错后积极主动纠正的，依据容错纠错相关机制处理。

**第三十二条** 各承办单位应当加强宣传，引导企业和群众依法依规使用“12345”热线。对无正当理由反复拨打、长时间占用热线资源，歪曲捏造事实，诽谤、诬告和陷害他人，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员等涉嫌违反相关法律法规的行为，及时移交相关部门处理。

第十一章  附则

**第三十三条**本办法由县政务服务中心负责解释。

**第三十四条** 本办法自印发之日起施行。

附件：《五原县“12345”政务服务便民热线绩效考评指标》

附件

五原县“12345”政务服务便民热线

绩效考评指标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 指标名称 | 考评标准 | 评定依据 |
| 响应率  （25分） | 响应率得分=（按时签收工单数/应签收工单总数）×15分+（诉求人评价承办单位及时联系群众工单数/有效回访工单总数量）×10分 | “12345”热线业务系统 |
| 解决率  （35分） | 解决率得分=（诉求人评价已解决的诉求工单数量/有效回访工单总数量）×35分 | “12345”热线业务系统 |
| 满意率  （35分） | 满意率得分=（诉求人评价满意的诉求工单数量/有效回访工单总数量）×35分 | “12345”热线业务系统 |
| 加减分项  （5分） | 工作中积极创新，形成本地区特色服务或典型案例的，视情况加0.1-3分。  根据日常调度、数据上报、信息宣传等综合评价。每次上报数据、材料、信息超时扣0.1分。 | 日常监测  、工作台账 |

五原县“12345”政务服务便民热线

工单督办工作细则

第一章  总则

**第一条**为进一步加强五原县企业和群众诉求事项督查督办工作，推进“12345”政务服务便民热线**（以下简称“12345热线”）**督办工作的制度化、规范化、科学化建设，提升诉求办理质效，根据《五原县“12345”政务服务便民热线管理办法》，结合工作实际，制定本细则。

**第二条**热线工单督办工作是指“12345”热线调度中心及各单位对企业和群众通过“12345”热线反映的问题开展调度、督促、检查、通报、反馈等工作。

第二章  工作机制

**第三条 工作原则**

（一）依规督办。严格按照法律、法规和各项规章制度及县委政府的工作要求开展督办，确保督办工作的规范性、严肃性和时效性。

（二）实事求是。在深入调查的基础上，收集整理问题线索，全面准确了解督办事项落实情况，必要时组成工作组提级核实，严格履行问题整改上报审核程序，客观反映问题，避免以偏概全，杜绝弄虚作假。

（三）注重实效。以高度负责的态度做好“12345”热线工作，确保及时有效解决群众合理诉求。

**第四条 督办内容**

（一）普通督办事项内容：

1.逾期未办结的事项；

2.办理结果不实的事项；

3.合理诉求未得到有效解决且回访不满意事项；

4.短期内集中投诉的热点诉求和重点诉求工单；

5.经认定确属联动服务单位主观原因，造成多次重办后诉求人仍不满意的事项。

（二）疑难事项督办内容：

1.涉及跨部门跨层级的疑难复杂事项**（经3个及以上部门办理后未能有效办结或经2次及以上重办的合理诉求）**；

2.被反复投诉，重复提出诉求的高频疑难事项、涉及历史性及系统性的疑难事项。

（三）其他需要督办的诉求事项。

第三章  工作流程

**第五条 督办方式**

综合运用电话督办、书面督办、联席会议、专项督办等方式开展督查督办。各承办单位工单有明确的办理结果，经“12345”热线回访满意后办结。

（一）电话督办。对2个工作日内未及时签收或5个工作日内未办结的工单，“12345”热线服务调度中心向承办单位有关负责人进行电话提醒督办。

（二）书面督办。对经2次及以上重办的合理诉求事项及未有效办结的疑难工单，由“12345”热线服务调度中心下发督办通知书，承办单位在接到督办通知书后，按要求限时完成办结，经主要领导签字盖章后反馈督办通知书至“12345”调度中心。

（三）联席会议督办。对情况复杂、涉及多个责任单位，或因单位职责不清导致推诿扯皮、反复回退、难以确定承办单位的事项，由县政务服务中心联合县政府办等单位，召集相关单位召开联席会议，明确责任单位，以会议纪要作为同类问题事项热线工单的转办依据。

（四）专项督办。对全县经济发展、社会民生相关的阶段性重点工作，县委、县政府批办的重点事项，以及水电暖气、招生入学、大气污染等涉及群众急难愁盼的热点难点问题，由县政务服务中心专项督办。

（五）约谈督办**（移交线索）**。对影响群众利益、社会反响强烈及县委、县政府重点批办的事项，由县纪委监委约谈相关部门分管领导，限期办理；对敷衍了事、应办未办、弄虚作假的，由县政府领导约谈部门主要领导，情节严重的，移交县纪委监委予以严肃处理。

**第六条 督办问责**

（一）在诉求办理过程中，存在下列情形之一的，在追究相关部门责任的同时，按照有关规定对责任单位及其领导干部进行问责：

1.在诉求办理中推诿扯皮、敷衍拖延，不作为、慢作为、乱作为的；

2.在诉求办理中因故意或过失，处置不当，激化矛盾的；

3.牵头单位不履行职责，推卸责任不及时协调处置，工单反复退回，造成不良影响及严重后果的；

4.协办单位不履行职责，不接受牵头单位协调，处置不主动、工作不配合，导致逾期未落实的；

5.不按规定程序办理诉求或回复信息不实，造成不良影响或严重后果的；

6.其他应当问责情形的。

（二）对存以上所列情形的责任单位负责人和相关责任人，应当根据情形采取通报、诫勉、组织调整或者组织处理、纪律处分等方式问责；涉嫌职务违法犯罪的，由监察机关依法调查处置。对责任单位，根据情况适时检查、通报。

（三）“12345”热线主管部门及成员单位党委**（党组）**发现本部门、本系统、本领域失职失责问题的，依法依规依纪组织实施问责。需要给予党纪政务处分或组织处理的，移送纪检监察机关或组织人事部门。纪检监察机关、组织人事部门根据权限和职责，按照相关法律规定办理。

（四）在诉求办理和落实过程中，因推动重点工作、落实民生实事、化解矛盾纠纷、解决历史遗留问题，出现一定失误错误的，但未违反相关禁止性规定，未为个人或单位谋取不正当利益，主观上为公为民，客观上尽职尽责，发生过错后积极主动纠正的，依据容错纠错相关机制处理。

**第七条**建立督办工作调度和通报制度，按责任单位、责任人建立整改台账，适时调度、分类盯办、序时销账。对未按要求办理督办事项造成不良影响的予以通报批评；对办理工作快速有力、成效突出的予以通报表扬。

**第八条**畅通运行沟通确认机制。通过与上级部门、有关单位及诉求人多方沟通确认，全面了解反映问题整改效果和满意度，建立问题沟通长效保障机制，优化调整整改措施。

**第九条**各承办单位管理机构参照本细则，及时制定本单位督办机制，开展热线督办工作。

第四章  附则

**第十条**本细则由县政务服务中心负责解释。

**第十一条**本细则自印发之日起施行，原《五原县12345政府服务热线工单督办工作细则》**（〔2020〕22号）**同时废止。

附件：五原县“12345”政务服务便民热线工单督办通知书

附件

五原县“12345”政务服务便民热线

工单督办通知书

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 交办时间 |  | 督办联系人 | | | |  | | | |
| 督办内容 |  | | | | | | | | |
| 督办类型 | 普通督办事项类型  □  疑难事项督办类型  □  挂牌督办事项类型  □ | | | | 办结时限 | | | |  |
| 督办附件 |  | | | | | | | | |
| 主办单位 |  | | 协办单位 | | | |  | | |
| 落实情况 |  | | | | | | | | |
| 办理附件 |  | | | | | | | | |
| 落实人员 |  | | | 联系方式 | | | |  | |
| 备   注 |  | | | | | | | | |

时间：                           督办编号：

说明：如有相关佐证材料说明，可另附页。

五原县代办帮办人员管理考核办法

为贯彻落实《内蒙古自治区以更优营商环境服务市场主体行动方案》**（内政发〔2022〕4号）**工作要求，进一步加强全县政务服务代办帮办工作标准化、规范化、便利化管理，推动全流程代办帮办服务体系高效运行，切实提高政务服务代办帮办工作实效，结合我县工作实际，特制定本办法。

第一章  总则

**第一条** 本办法所称的“代办帮办服务”，是指代办帮办工作人员围绕工程建设项目申报审批，为申请人提供的咨询、指导、协调、代办等各类服务的总称。

**第二条**代办帮办人员由专职人员**（政务服务大厅综合窗口人员）**和部门兼职人员组成，名单在政务大厅公布。

**第三条** 代办帮办服务工作遵循以下原则：

凡符合代办范围的工程建设项目，申请人可自愿委托综合窗口办理审批事项代办帮办服务，并签订委托代办帮办协议。工程建设项目的各类代办帮办服务由代办帮办窗口对申请人实行免费代办帮办。代办帮办服务应保障申请人的合法权益，协助并联专区审批窗口工作人员合理规划审批办理路径，为申请人提供高效的代办帮办服务。

**第四条** 代办帮办服务的主要范围为工程建设项目审批相关事项，均可委托代办行政审批及公共服务手续，由代办帮办窗口工作人员实行全程代办帮办服务。

第二章  代办帮办职责

**第五条** 专兼职代办帮办工作人员履行以下职责：

（一）为申请人提供涉及工程建设项目审批申报的各类业务咨询。

（二）指导申请人查阅相关办事流程及办事指南，按项目实际情况，协助申请人准备申报材料。

（三）加强与并联专区审批窗口联系沟通，跟踪项目审批进度，协调解决有关问题。

（四）专职人员负责受理业务、一次性告知审批要件、协调联络以及盯办督办工作，并及时向市级代办帮办中心汇总上报本地区代办帮办项目情况。

（五）各部门代办员要积极主动帮助企业完成审批工作，及时反馈项目审批进度及存在问题，需要协调其他部门或上一级部门的，提交政务服务部门会商协调解决。

第三章  考核评价

**第六条**代办帮办人员考核实行百分制，由工作业绩、服务规范、工作纪律、代办帮办成效和服务创新五部分组成。

**第七条** 工作业绩（45分）

1.未及时受理代办帮办服务申请的。（每次扣5分）

2.未按规定与申请人签订授权委托书和承诺书的。（每次扣3分）

3.对申请人的代办帮办需求了解不清楚、不全面的。（每次扣2分）

4.对代办帮办项目基本信息掌握不准确、不全面的。（每次扣2分）

5.与申请人沟通接洽不及时的。（每次扣1分）

6.未按规定及时辅导、指导申请人填写各类表单，准备相关资料的。（每次扣1分）

7.未及时、准确、全面为申请人提供业务咨询的。（每次扣1分）

8.对属于单一审批的代办帮办项目，未及时与审批部门沟通联系，加快审批进程的。（每次扣3分）

9.对属于多部门审批的代办帮办项目，未及时请示汇报，推动启动并联审批机制的。（每次扣3分）

10.对属于跨层级审批的代办帮办项目，未及时请示汇报，推动启动联合代办帮办的。（每次扣3分）

11、业务办理中缺少必要资料，未及时通知、协助申请人补充相关材料的。（每次扣2分）

12.对代办帮办过程中出现的问题，未及时协调解决、请示汇报的。（每次扣2分）

13.未及时向申请人反馈审批信息、办理结果的。（每次扣3分）

14.未按要求及时整理归档代办帮办资料的。（每次扣3分）

15.未按要求及时、完整向申请人返还材料的。（每次扣3分）

16.未及时开展回访评估评价工作的。（每次扣1分）

17.未如实记录、报告申请人意见、建议的。（每次扣2分）

18.因代办员工作不到位等原因导致代办帮办项目终止的。（每件次扣5分）

**第八条** 服务规范（15分）

1.未落实首问负责制的。（每件次扣1分）

2.对不具备代办帮办条件的申请事项，因工作人员解释不到位，导致服务对象不满意的。（每件次扣1分）

3.服务态度消极、工作迟缓的。（每次扣1分）

4.与办事人员发生争吵、纠纷的。（每次扣5分）

5.接待服务对象时态度生硬、恶劣的。（每次扣5分）

6、被有效投诉的，除按对应项目扣分外。（每次加扣2分）

**第九条** 工作纪律（15分）

1.未按要求及时上报工作资料的。（每次扣1分）

2.无故缺席学习、培训的。（每次扣2分）

3.工作资料保管不善的。（视情况每次扣1至5分）

4.不遵守所在政务服务大厅或单位制度、规范的。（视情况每次扣1至5分）

5.未经服务对象允许，向第三方透露服务对象隐私信息或其他工作信息的。（每次扣5分）

**第十条**代办帮办成效（15分）

1.代办帮办项目数量达到本地区平均数量以上的。（加5分）

2.参与重大项目代办帮办5件以上的。（加5分）

3.帮助企业解决实际问题，并取得实际成效的。（加5分）

**第十一条** 服务创新（10分）

有下列情形之一的，给予加分。同一情况涉及交叉加分的，就高加分。加分细则如下：

1.积极配合、提供代办帮办服务经典案例并被使用的，每件次加0.5分，最高不超过2分；

2.代办帮办人员受到服务对象表扬并获得锦旗或表扬信的，每件次加0.5分，最高不超过2分；

3.代办帮办服务有关信息、稿件刊发的，市级、自治区级及国家级的分别一次加0.2分、0.3分、0.5分，最高不超过3分。同一条信息按最高加分计算；

4.代办帮办服务有关工作或创新举措，受市委、市政府及上级领导批示肯定的，市级、自治区级及国家级的分别一次加0.2分、0.3分、0.5分，最高不超过3分。

第四章 附 则

**第十二条**本办法由五原县政务服务中心负责解释。

**第十三条**本办法自发布之日起实行。