附表1

标准化窗口建设标准内容评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准内容 | 标准分值 | 自评分 | 考评分值 | 备注 |
| **行政审批标准化** | 1.窗口工作列入部门重要议事日程，派出部门对窗口工作有部署、有落实、有检查，做到配套制度健全。 | 3 |  |  |  |
| 2.行政审批及服务事项充分授权,进中心办理的事项，除需集体讨论决定或现场踏勘的外，都应在窗口办结。 | 5 |  |  |  |
| 3.行政审批及其相关的服务事项按照“能进则进、一事一地、配套成龙”的原则，除客观原因暂不具备进中心条件并经批准的外，均进入中心办理。已进驻中心的行政审批及其相关的服务事项、收费项目，该部门不得另行受理或在中心以外收费。 | 5 |  |  |  |
| 4.严格按照五件办理（即办件、承诺件、补办件、退办件、上报件）的规程操作，确保即办件的当场办结率和承诺件期限内的办结率均达到 100%。 | 5 |  |  |  |
| 5.受理各类办件均应出具加盖本行政机关审批专用章的受理通知书；对不予受理的申请，应出具加盖本行政机关审批专用章的书面凭证；申请材料可以当场更正错误的，应当允许申请人当场更正；补办件应出具详细的补办清单；退办件应出具退件通知书。 | 5 |  |  |  |
| 6.在政务服务中心窗口公示各部门入驻的行政审批、服务事项，并在各部门网站公示本部门行政审批、服务事项，明确服务内容、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据，其中收费文件应全文复印放置窗口，方便群众查阅。 | 3 |  |  |  |
| 7.提供项目申请书格式文本以及申请人需要填写的章程、合同、相关表格等示范文本。 | 3 |  |  |  |
| 8.备有联合审批事项的办理流程图。 | 3 |  |  |  |
| 9.涉及到两个部门以上的审批事项应实施联合审批，由牵头部门负责，对申请事项从牵头受理到最后办结的各个环节，实行全过程跟踪服务。 | 3 |  |  |  |
| 10.优化行政审批流程。分项目确定标准办理环节、步骤，科学设定整体办理时限和各环节标准办理时限，并分解落实到具体岗位和责任人。 | 5 |  |  |  |
| 11.实时告知服务对象审批办件情况。 | 3 |  |  |  |
| 12.规范文档管理。窗口保存的各类文件、规章、办件资料、政策法规、信息等要实现“四有”：即登记有台帐、管理有专人、保存有专柜、交接有手续，以防止窗口工作资料丢失。窗口各类办件资料要分类整理，妥善保管，定期归档，形成系统的档案，其中行政许可案卷按标准每月建档。 | 3 |  |  |  |
| 13.实行责任追究制度。部门应建立窗口首问负责、限时办结、责任追究等考评奖惩制度，并严格执行。 | 3 |  |  |  |
| 14.自觉接受群众监督，开展“一事一评”，服务对象对窗口工作评议满意率98%以上。 | 3 |  |  |  |
| **政务服务标准化** | 1.统一规范着装（有制服的着制服）、佩证上岗；办公区域保持卫生整洁，办公用品摆放整齐，不摆放与工作无关的物品，工作人员在办公时不得在窗口吸烟、吃零食、玩游戏，与工作无关人员不得进入窗口内工作区域。 | 4 |  |  |  |
| 2.接待服务要主动热情，举止礼仪得体。用语准确、称呼恰当、问候亲切、语气诚恳。应使用文明礼貌用语，不使用服务忌语。处理申请事项不得设卡、刁难。暂时无法办到的应耐心解释，不得简单、粗暴。 | 3 |  |  |  |
| 3.按时上下班，不缺勤，按程序请假，准时出勤率和外出请假率均达到100%。工作时间不串岗、离岗，如遇特殊情况，临时离岗的，要及时出示告示牌，并向窗口负责人说明原因。 | 3 |  |  |  |
| 4.实行首问负责制，如服务对象咨询或办理的事项不属于本窗口受理的，应主动告知并引导到相关部门窗口。设置首问岗位，明确首问岗位职责，建立首问事项转办、接办登记制。实行全程代办服务，对符合代办条件的项目，接受申请人委托，全程代办行政审批事项或公共服务事项。实行延时办理服务，对于特殊事项，组织延长办公时间并及时办结。实行预约办理服务，针对特殊情况，根据申请人预约，在非工作日办理行政审批、服务事项。实行上门办理服务，涉及惠民帮扶、民政等公共服务事项，行政相对人确有困难须提供上门服务的，组织相关部门上门服务。实行一次性告知，凡申请材料不齐或者不符合法定形式的，应当场书面一次性告知申请人需要补办的全部材料。 | 4 |  |  |  |
| 5.严格落实重大项目“绿色通道”制度，重视做好信息查询服务和政策法规咨询服务。 | 3 |  |  |  |
| **电子政务系统标准化** | 1.各类办件的受理、审核、收费、办结等环节应按要求在金坛区电子政务平台办理，有自建系统的部门同步录入或与行政权力网进行对接、数据同步。 | 3 |  |  |  |
| 2.各部门积极配合，逐步推动移动办公系统（手机办公系统）全面覆盖。 | 3 |  |  |  |
| 3.工作人员不得把与办公无关的软件装入计算机，不使用与工作无关的 U 盘，不为外单位人员拷贝软件。保持计算机、打印机等设备清洁，下班后必须按程序关闭计算机、打印机等办公设备电源，确保用电安全。 | 3 |  |  |  |
| **服务场所标准化** | 1.按照政务服务中心统一标准配置电脑、打印机、扫描仪、高拍仪、电话机，配置必要的办公用具、桌椅、资料柜、档案柜等设备。 | 4 |  |  |  |
| 2.每个对外窗口统一配置平板电脑，显示工作人员姓名、工号、办事指南、示范性文本等，同步对工作人员进行评价，资料架摆放要统一整齐，并备有纸、笔等便民用品。 | 3 |  |  |  |
| **工作人员标准化** | 1.有分管领导专门负责窗口工作，部门每年专题研究窗口工作不少于 2 次。 | 3 |  |  |  |
| 2.窗口负责人由部门中层干部(实职)担任，应专职于窗口工作。 | 3 |  |  |  |
| 3.窗口负责人工作认真负责，切实加强窗口管理。 | 3 |  |  |  |
| 4.窗口工作人员须稳定工作 2 年，如因工作需要确需调整轮换的，应经部门主要负责人签字，加盖部门公章，经中心审核同意后调整轮换。 | 3 |  |  |  |
| 5.窗口工作人员严格遵守中心各项规章制度，积极参加中心组织的各类学习和教育活动。 | 3 |  |  |  |

附表2

常州市金坛区政务服务中心标准化窗口申报表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 窗口 |  | 负责人 |  | 自评得分 |  | 考评得分 |  |
| 申请理由 |  |
| 本部门意见 |  部门负责人：  年 月 日 |
| 考评小组意见 |  |

附表3

标准化窗口建设整改通知书

 窗口：

经 年 月 日标准化窗口建设考评小组复查验收，你窗口标准化建设工作不达（）号文件关于《标准化窗口建设工作实施细则》中 条 款的要求，请在 年 月 日前进行整改完善，逾期将撤销“标准化窗口”标志。

 年 月 日

注：此整改通知书一式3份，窗口和所在部门及中心督查监管科各1份。