

神政办发〔2024〕45号

**神木市人民政府办公室
关于印发《神木市星级政务服务机构创建工作
实施方案》的通知**

各镇人民政府、街道办事处，市人民政府各工作部门、直属事业机构，高新区、产业园区管委会，职业技术学院，红碱淖管理局，石峁遗址管理处：

《神木市星级政务服务机构创建工作实施方案》已经市政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。

神木市人民政府办公室

2024年6月6日

神木市星级政务服务机构创建工作实施方案

为进一步优化营商环境,加快推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,高质量完成市政务服务中心星级政务服务机构创建工作,认真扎实开展好各镇街星级政务服务机构创建评比工作,根据《榆林市人民政府办公室关于印发<榆林市星级政务服务机构创建工作实施方案>的通知》精神,结合我市实际,制定本方案。

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,全面贯彻落实党的二十大和习近平总书记来陕考察重要讲话重要指示精神,坚持标准导向、加强分类指导、注重先进示范,深入参与并开展星级政务服务机构创建工作,进一步引导政务服务机构对照星级标准自觉检视、主动改进,推动政务服务水平提档升级,全面提升企业和群众的满意度及获得感。

二、工作目标

通过参与并开展星级政务服务机构创建工作,力争在 2026 年底前,依托一体化政务服务平台,持续优化全市政务服务流程,显著提升市镇两级政务服务能力水平,加快推进政务服务标准化、规范化、便利化。

三、主要工作任务

(一) 高质量完成市政务服务中心星级政务服务机构创建工作

市行政审批局要严格按照《榆林市星级政务服务机构创建工作实施方案》要求，对标五星政务服务机构创建标准，分别从大厅建设、现场管理、队伍建设、服务模式、服务质量、数据分析、特色创新等方面加以改进完善，力争于 2024 年一次性通过五星政务服务机构评比，切实打响神木市政务服务品牌，为企业和群众提供更加便捷高效的政务服务。

（二）全面开展镇街星级政务服务机构评定工作

1. 评定范围

各镇街政务服务机构。

2. 评定标准

星级评定设三星、四星、五星三个级别，2024 年至 2026 年每年度评定一次。按年度进行综合考评，得分 95 分（含）以上的，为“五星”级；得分 85 分（含）以上 95 分以下的，为“四星”级；得分 75 分（含）以上 85 分以下的，为“三星”级。得分 75 分以下的，不予评定星级。

年度评定结果低于五星级的政务服务机构，下一年度可继续作为评定对象，参与五星级评定。已达到五星级的且动态考评达标的，第二年度不再参与评定。

3. 评定步骤

自主申报阶段。各镇街政务服务机构于每年 4 月底前向市星级政务服务机构创建工作领导小组办公室提交《神木市星级政务服务机构评定申报表》（附件 1）。经市星级政务服务机构创建

工作领导小组办公室审核通过后，向社会公布参与本年度星级政务服务机构创建的单位名单。

考评验收阶段。市星级政务服务机构创建工作领导小组负责组织实施和监督星级政务服务机构评定工作，组织市政府办、政务服务中心相关工作人员于每年12月底前对申报单位进行综合考评验收。

4. 评定方式

星级政务服务机构评定采取“听、看、查、访、评”相结合的综合考评方式。一是听取工作汇报；二是现场查看政务服务机构的建设运行情况；三是查阅有关资料和台账；四是开展暗访、电话回访、召开座谈会等；五是在汇总各方面情况的基础上，由市星级政务服务机构创建工作领导小组办公室综合评定。

5. 结果应用

发文确定并授牌。成功创建星级政务服务机构的，由市政府印发文件、授予奖牌，并给予一定的奖补资金。

奖补资金发放及使用。为保障星级政务服务机构创建工作的延续性，对成功创建的政务服务机构，奖补资金按照4:3:3的比例分三年发放。若星级评定高于前一年度的，实际发放以本年度评定星级补差发放，总金额不得超过最终评定的星级奖补资金。如已授星的政务服务机构在动态考评中被摘牌的，将不予发放后续奖补资金。奖补资金须足额用于星级政务服务机构，专款专用，不得挪用。

四、组织保障

（一）加强组织领导。做好星级政务服务机构创建工作，是深入推进政务服务标准化、规范化、便利化工作的重要举措，是新形势下提升政务服务水平，构建运行高效、服务一体的政务服务体系的创新之举，也是激发基层窗口人员发挥主动性、积极性、创造性的务实之策。各镇街要认真研究本实施方案，切实抓好组织实施，扎实有序开展星级政务服务机构创建工作，务求取得实效。市政府将成立市星级政务服务机构创建工作领导小组，领导小组下设办公室，设在市行政审批局。

（二）加强考评验收。市星级政务服务机构创建工作领导小组要坚持标准、从严要求，防止走过场、形式主义，要坚持从实际出发，确保星级政务服务机构创建工作有序推进。要充分应用星级评定结果，对达不到标准化要求的政务服务机构，指导其找准差距，采取有力措施，进一步完善提升，力争尽快达标。综合考评过程中若出现弄虚作假情况的，取消本年度评定资格。

（三）加强动态管理。对评定为“三星”级及以上星级的政务服务机构，市星级政务服务机构创建工作领导小组办公室要加强日常督查，采取定期检查等方式及时发现和纠正存在的问题，按照本实施方案决定是否摘星或摘牌。

（四）加强示范带动。市政务服务中心要率先在本市级政务服务大厅开展星级政务服务机构创建工作，建立驻厅工作人员绩效考核激励机制，为市本级政务服务中心分厅、各镇街政务服务中心机构提供学习样板，发挥引领示范作用。

（五）加强经费保障。市财政局、各镇街应按照财政事权和支出责任划分原则，加强资金统筹，积极支持星级政务服务机构创建工作，将所需经费纳入本级财政预算。

- 附件：1.神木市星级政务服务机构评定申报表
2.神木市镇（街）星级便民服务机构创建评分表

附件 1

神木市星级政务服务机构评定申报表

申报单位：（盖章）

年 月 日

站（中心）名称			
办公地址			
申报创建星级			
站（中心）负责人 姓名及职务			
联系人		联系电话	
自评情况 （依据考核要求 进行自评）	可另附页		
镇（街）推荐 意见	（盖章） 年 月 日		
市星级创建 工作领导小组 办公室意见	（盖章） 年 月 日		

附件 2

神木市镇（街）星级便民服务机构创建评分表

机构名称：

自评得分：

一级指标	二级指标	评分要求	分值	评分细则	自评打分
场地建设 (20分)	标识标志	在显著位置标识“**镇（街）便民服务站（中心）”。服务大厅内标识标牌统一，各功能区明显、前台窗口标明窗口号、窗口名称等。前台窗口在醒目位置标注工作人员姓名、岗位等内容。	3分	未设置服务站（中心）标识的，扣2分；大厅内未按要求设置标识、设置功能区不明显等情况的，每项扣0.2分，扣完为止。	
	窗口设置	按要求设置综合咨询、综合受理、帮办代办等窗口。	10分	未设置综合受理等窗口的，每少一项扣1分；综合咨询窗口未落实一次性告知的，扣2分；不能实质性实现综合咨询、综合窗口、帮办代办功能的，每项扣2分，扣完为止。	
	功能分布	设置咨询导服区、取号区、自助服务区、网办区、休息等候区等功能布局，提供政府信息公开查阅点。	3分	每缺少一处扣0.5分，扣完为止。	
	设施配备	设置无障碍通道及老年人专窗；为老年人、残疾人等特殊群体提供便利服务，有老花镜、轮椅、医药箱（内有应急药品）、助残设备设施等。	4分	每缺少一项扣0.5分。	
事项进驻 (25分)	事项进驻	除场地限制或涉及国家秘密等情形外，做到镇（街）政务服务事项“应进全进”。	5分	每缺少一项扣0.5分，扣完为止。	
		推动水电气、电信等与企业群众生产生活密切相关的事项全面进驻便民服务站（中心）集中办理。	10分	每进驻一项得2分，上限10分。	
		推进市场监管、自然资源、退役军人、司法等基层站所的事项进驻便民服务中心。	8分	每进驻一项得2分，上限8分。	
	动态调整	做好事项动态调整，在中心的办事指南保持与线上（政务服务网、APP、公众号）公布的一致。	2分	未做动态调整的，扣1分；公布不一致的，每项扣0.2分，扣完为止。	

服务流程 (10分)	规范流程	办事流程根据省、榆林市、神木市相关要求实施。	10分	结合具体情况赋分。	
服务管理 (20分)	人员管理	配备专职便民服务中心主任1名,每个窗口配备专职工作人员1名,顶岗人员1名。	3分	专职主任未配备的,扣2分,工作人员未配备或配备不足的,扣1分。	
	服务形象	工作人员统一着工作服;服务热情,礼仪规范。	3分	未着统一工作服的,扣2分。服务情况根据明察暗访情况予以扣分。	
	效能纪律	窗口工作人员工作时间能严格遵守各项效能纪律,不使用手机、电脑等电子产品做与工作无关的事,不做有损窗口形象的行为。	2分	发现违反效能纪律的,每次扣0.5分,扣完为止。	
	物品管理	窗口物品摆放整齐干净;电脑显示器、打印机、电话机、文件夹、笔筒、宣传资料等统一定点放置,文档分类存放,并标签标注。	4分	未落实的发现一处扣0.5分,扣完为止。	
	制度建设	建立考勤请假制度、AB岗制度、值班制度、首问负责制度、容缺受理制度、投诉处理制度等并开展实施。	2分	制度未建立每个扣0.5分;制度未实施,每发现一次扣0.5分,扣完为止。	
	便民设施	提供自动饮水、便民充电、雨具、复印打印、自助照相、阅读等便民设施。	4分	每提供一项得0.5分,上限4分。	
	咨询投诉	在醒目位置公开咨询投诉电话,对群众提出的业务问题或者投诉意见及时反馈,有投诉记录处理相关台账,高质量办理涉及便民服务站(中心)的信访、12345热线投诉工单。	2分	未设置公开咨询投诉电话的扣1分,对群众投诉、举报意见未及时反馈的或反馈结果较差的,每次扣0.5分,扣完为止。	
服务满意度 (25分)	网办率	熟练掌握高频网办业务。	5分	根据现场抽测若干事项,发现1个事项不会操作扣0.5分,扣完为止。	
	就近办	认真负责承接“就近办”高频事项,着力推动村级便民服务站建设。	3分	承接“就近办”事项不力的,扣2分;推动村级便民服务站建设不力的,扣1分。	
	自助办	有24小时开放的政务自助办理大厅及自助机,自助机可24小时办理事项。	3分	配备且正常运行的,加3分。	
	群众满意度	随即向当地居民发放对便民服务站工作的调查问卷,调查内容总体以星级政务服务机构创建要求为基准。	6分	根据测评结果,以100%为基准,每降0.1%,扣0.1分;未按照要求整改的每次扣1分,扣完为止。	
	创新做法	便民服务站工作受表彰、通报表扬、或创新工作经验获神木市级以上媒体刊登播出的,或好的经验做法得到神木市级以上领导正面批示的。	8分	根据实际情况具体赋分。	
一票否决	影响恶劣	被明察暗访、媒体曝光、组织通报并造成恶劣影响的。		本年度发生重大负面舆情或安全事故等情况的,一票否决,取消本年度星级政务服务机构创建资格。	
	发生事故	因主观原因发生责任事故、安全事故的。			

