附件1

2018年群众评议机关作风活动评分内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评议项目 | 评分内容 | 责任科室 |
| 服务环境 | 1.按照“应进必进”的原则，政务服务事项全部进驻政务服务大厅集中受理办理。 | 运行科 |
| 2.通过宁夏政务服务网及时公开政务服务事项的法定名称、设定依据、申办条件、申报材料、承诺时限、办理程序、收费依据、授权类型、办理环节等信息，信息准确、动态更新，便于企业群众查询。 | 运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
| 3.申报材料数量、格式、样表、样本明晰，方便群众下载、填写或查询。 |  运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
|  4.及时回应网上咨询、反馈群众关切；及时解答宣传政策，了解群众办事需求。 |  运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
| 服务程序 | 1.严格落实首问负责、一次性告知、限时办结等审批服务制度。 | 各审批科室、各窗口 |
| 2.科学设置服务流程、审批程序、申报材料、办理时限等；不断优化流程，压缩审批时限，精简审批环节，提高审批效率。 | 运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
| 3.按照公布的流程受理、办理政务服务事项。 | 各审批科室、各窗口 |
| 4.分工协作、互相配合，工作中无推诿扯皮等现象。 | 各审批科室、各窗口 |
| 5.落实预约服务、延时服务、双休日便民服务、重点项目代办服务等制度，服务高效便捷。 | 运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
| 服务态度 | 1.坚持主动服务、热情服务、文明服务、微笑服务，服务态度良好。 | 监察科负责各审批科室、各窗口配合 |
| 2.接待服务对象或解答群众咨询耐心细致，用语规范、语言得体、讲话和气。 | 监察科负责各审批科室、各窗口配合 |
| 服务质量 |  1.按照限时办结有关规定，在承诺期限内，依法受理办理、高效审批服务，无超期办件。 |  运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
|  2.及时公开政务服务事项的法定名称、设定依据、申办条件、申报材料、承诺时限、办理程序、收费依据、授权类型、办理环节等信息。 |  运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
|  3.办件质量高，解答群众咨询耐心细致，群众办事顺畅，无投诉举报现象。 | 各审批科室、各窗口 |
|  4.政务服务事项纳入网上审批平台受理、办理，办件过程全留痕，方便监管、查询。 |  运行科牵头各审批科室、各窗口配合 |
| 廉洁自律 |  1.严格遵守廉洁自律有关规定、中央八项规定和自治区若干规定，对党忠诚、干净担当。 |  监察科负责各审批科室、各窗口配合 |
|  2.窗口服务行为规范，依法规范审批服务，无“吃拿卡要”等现象。 |  监察科负责各审批科室、各窗口配合 |
|  3.作风端正，不存在“慢作为、不作为”等问题。 |  监察科负责各审批科室、各窗口配合 |
| 备注：1.按照“非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意”5个标准分别对应5分、4分、3分、2分、1分评价。2..各项评分标准所列情况，被自治区党委、政府通报批评的，以“非常不满意”计分；被自治区其他单位通报批评的，以“不满意” 计分；廉洁自律方面存在问题的，实行“一票否决”，以“0 分”计最终评议得分。3.本细则适用于进驻自治区政务服务大厅设立窗口的部门（单位），未设立窗口的部门（单位）参照执行；各市、县（区）政务服务中心（行政审批服务局）对照执行。 |