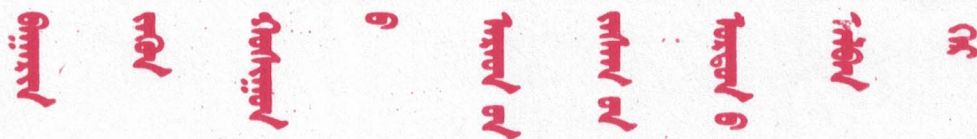


巴林左旗人民政府办公室



关于印发《巴林左旗全面推行全旗政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的实施方案》的通知

各苏木乡镇人民政府、街道管理办事处，旗直各相关部门：

为全面推行政务服务向基层延伸，进一步加强村级帮办代办服务规范化建设，切实提升群众办事便利度、满意度，制定了《巴林左旗全面推行全旗政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的实施方案》。现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

附件：巴林左旗全面推行全旗政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的实施方案

巴林左旗人民政府办公室

2022年10月8日



巴林左旗全面推行全旗政务服务向基层 延伸进一步加强村级帮办代办服务 规范化建设的实施方案

为深入贯彻落实《内蒙古自治区人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见》（内政发〔2022〕20号）、《赤峰市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室全面推行全市政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的实施方案》（赤职转办字〔2022〕23号），全面推行政务服务向苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）延伸，进一步加强村级帮办代办服务规范化建设，满足群众办事需求，结合我旗实际，制定本方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，深化简政放权、放管结合、优化服务改革。落实《赤峰市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室全面推行全市政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办服务规范化建设的实施方案》要求，加快转变政府职能，以解决办事难、办事慢、多头跑、来回跑等问题为目标，以加强村级帮办代办服务规范化建设为抓手，健全完善旗、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）三级政务服务体系，统筹整合基层党建、乡村振兴、审批服务等多方工作力量，进一

步夯实苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）政务服务基础，推进线上线下政务服务向基层延伸，完善基层便民服务中心（站）服务功能，推动更多政务服务事项在苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）办理，实现基层群众“小事不出村、大事不出镇”，切实提升群众办事便利度、满意度。

（二）基本原则

1.聚焦需求，立足实际。坚持以基层群众需求为导向，立足我旗实际，推动苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）聚焦社会保险、医疗卫生、养老服务、公共教育、劳动就业、退役军人、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务、户籍办理等领域的高频政务服务事项提供帮办代办服务。

2.全面覆盖，夯实责任。整体推进苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）服务场所建设，精准委托下放权力，完善人员和设施配备。本着先行先试、逐步推开的原则，着力打造苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）标准化示范点，运行成熟后，整体推开。旗政务服务局和各级政务服务机构强化落实主体责任意识，依法依规开展帮办代办服务。

3.自愿委托，无偿服务。群众根据办事需求，自愿委托、自主选择基层政务服务。各级政务服务机构为群众提供帮办代办服务，除法律、法规明确由群众承担的费用外，不得向群众收取任何费用。

4.统筹协调，全力配合。旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组牵头，各旗直审批部门配合，立足基层便民服务实际情

况，全面梳理基层政务服务事项，推动更多政务服务事项在便民服务中心（站）办理，构建以嘎查村（社区）帮办代办，苏木乡镇（街道）受理、办结为主的办事路径，更大程度方便群众，实现群众就近办、随时办。

（三）工作目标

2022年12月底前，各苏木乡镇（街道）制定公布实施办法，全面推行向基层延伸工作，完成帮办代办窗口设立、清单制定公布、代办员队伍组建、便民服务中心（站）规范化建设、制度机制建立完善等工作。2023年3月底前，系统总结政务服务向基层延伸工作，全旗基本形成“纵向三级联动、横向部门协作”的政务服务工作格局，三级政务服务体系更加健全，村级帮办代办工作更加规范，更多高频政务服务事项在苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）实现“就近办”。

二、重点任务

（一）统一便民服务中心（站）建设标准。一是各级政务服务场所名称统一为“巴林左旗××苏木（乡、镇、街道）便民服务中心”“××苏木（乡、镇、街道）××嘎查（村、社区）便民服务站。”二是规范设置所有便民服务中心（站），统一实现“八有”，即有帮办代办窗口、有代办人员、有办公设备、有办事指南、有帮办代办政务服务事项清单、有代办员责任清单、有制度机制、有工作台账。（2022年12月31日前完成）

（二）统一确定帮办代办范围。参照自治区、赤峰市两级事项清单，围绕高频政务服务事项和群众生产生活密切相关的重点

领域，各苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）结合本地区实际梳理帮办代办事项，上报旗政务服务中心，由旗政务服务中心统一制定《巴林左旗苏木乡镇（街道）帮办代办政务服务事项基础清单》《巴林左旗嘎查村（社区）帮办代办政务服务事项基础清单（附件 1-2）》并指导各苏木乡镇（街道）公布事项清单，统一制作办事指南；各苏木乡镇（街道）指导嘎查村（社区）公布帮办代办事项清单，统一制作办事指南。（2022 年 12 月 31 日前完成）

（三）统一组建代办员队伍。在全旗各个苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）组建专业代办员队伍，每个便民服务中心（站）至少确定 1-2 名代办员，提供无偿帮办代办服务。各苏木乡镇（街道）参照《巴林左旗苏木乡镇（街道）代办员基础责任清单》和《巴林左旗嘎查村（社区）代办员基础责任清单》（附件 3-4），细化本级代办员责任清单，进一步明确代办员责任。（2022 年 12 月 31 日前完成）

（四）统一推行“综合一窗受理”。各苏木乡镇（街道）统一按照“综合一窗受理”模式提供服务。将已经打通垂建业务系统和无自建系统使用一体化平台的符合审批层级的部门事项，全部纳入到综窗，实现一窗无差别受理。设立网上服务辅导专区及网上服务辅导窗口，采取“互联网+帮办代办”的方式，对综窗系统支持线上申请的事项积极引导办事企业和群众通过内蒙古政务服务网、蒙速办 APP 申报。（2022 年 12 月 31 日前完成）

（五）统一建立标准化制度机制。各苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）健全基层政务服务首问责任制、一次性告知、一窗受

理、并联办理、限时办结等制度。开展“预约延时错时服务”“上门服务”等，要求有制度、有办法、统一规范工作流程。旗人民政府建立健全基层政务服务工作考核机制，将政务服务向基层延伸工作纳入年度深化“放管服”改革和政务服务绩效考核。（2023年3月31日前完成）

（六）统一拓展基层政务服务方式。加快推动“互联网+政务服务”向苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）延伸覆盖。根据实际需求部署自助终端，推动集成式自助终端向便民服务中心（站）延伸。在嘎查村（社区）便民服务点推行简单事项“即收即办、当场办结”，复杂事项“村收乡办、集中办结”，由代办员全程跑腿代办，送证上门。解决群众尤其是特殊群体办事难问题。（2023年3月31日前完成）

（七）统一建立基层政务服务评价机制。一是在苏木乡镇（街道）综合窗口设置“优化营商环境监督二维码”，直通旗纪委监委，支持群众监督举报、投诉评价。二是充分发挥苏木乡镇（街道）“好差评”系统作用，按照“一事一评”原则，引导指导办事群众主动评价、客观评价。三是建立回访机制，对差评、投诉安排专人回访、核实、处理、反馈。建立回访台账，征求意见，改进工作。（2022年12月31日前完成）

三、工作要求

（一）加强组织领导。各地区、各部门要高度重视，切实把此项工作纳入重要议事日程。主要负责同志要亲自安排部署，对方案进行把关，对关键环节进行协调，亲自督查过问此项工作的

落实情况。巴林左旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室负责政务服务向基层延伸进一步加强村级帮办代办规范化建设日常工作。

（二）加强经费保障。各地区、各部门要完善投入保障机制，在年度预算中统筹考虑经费分配，强化相关场所、设备设施、软硬件、数据等资源的整合、共享和利用，做好所需各项经费保障工作。

（三）加快推动落实。各地区、各部门紧盯目标任务和时间节点，压实工作责任。建立沟通反馈机制，密切配合、上下联动、整体推进。旗乡村三级便民服务中心（站）要强化联动，对标对表推进任务落实；相关审批职能部门要主动作为、认真履职，配合政务服务机构加快推进工作落实。各地区每月 20 日前将工作进展情况报旗政务服务局。

（四）加强督查通报。旗推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室要会同旗优化营商环境领导小组考核评价专项组制定专项工作台账，定期调度、通报进展情况，推动工作落实。建立考核问责机制，对工作推进不力、损害群众合法权益的，将依纪依法严肃问责。

（五）加强政策宣传。各地区、各部门要不断加大政策宣传力度，充分运用各级政务服务场所、传统媒体、网络新媒体、户外大屏等多种媒介，制作短视频、海报、图板等群众喜闻乐见的方式广泛宣传，提升社会知晓度，提高群众参与度，营造良好舆论氛围。

(六) 总结经验推广。各地区、各部门在推行此项工作的同时，要积极总结，创新争优，将先进典型做法及时报送旗政务服务中心。加强业务培训，制定培训计划，全面提升各级政务服务工作人员、帮办代办人员业务素质和综合能力。

- 附件：1.巴林左旗苏木乡镇(街道)帮办代办政务服务事项基础清单
- 2.巴林左旗嘎查村(社区)帮办代办政务服务事项基础清单
- 3.巴林左旗苏木乡镇(街道)代办员基础责任清单
- 4.巴林左旗嘎查村(社区)代办员基础责任清单
- 5.巴林左旗三级政务服务体系建设推进情况督查考核评分表

巴林左旗苏木乡镇(街道)帮办代办政务服务事项基础清单

序号	所属行业部门	主 项 名 称	子项名称	事项类型	实施层级
1	医保部门	基本医疗保险参保和变更登记	单位参保登记	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
2		基本医疗保险参保和变更登记	职工参保登记	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
3		基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保信息变更登记	公共服务	县级，镇级
4		基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销	门(急)诊费用报销	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
5		基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销	转诊备案、外埠长期居住人员住院费用报销	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
6		基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销	探亲、公出急诊住院费用报销	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
7		生育保险待遇核准支付	产前检查费支付	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
8		生育保险待遇核准支付	生育医疗费支付	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
9		生育保险待遇核准支付	计划生育医疗费支付	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
10		生育保险待遇核准支付	生育津贴支付	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级
11		医疗救助对象待遇核准支付	医疗救助对象手工(零星)报销	公共服务	县级，镇级

12	退役军人事务部门	各类优抚补助对象的认定	各类优抚补助对象的认定	行政确认	县级
13		部分农村籍退役士兵老年生活补助的发放	部分农村籍退役士兵老年生活补助的发放	行政给付	县级
14	民政部门	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放（困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放认定审核）	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放（困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放认定审核）	其他行政权力	县级，镇级
15		老年人福利补贴	老年人福利补贴	行政给付	镇级
16		临时救助金给付	临时救助对象认定、救助金给付	行政给付	县级，镇级
17		最低生活保障对象保障金给付	最低生活保障对象保障金给付	行政给付	镇级
18		孤儿救助资格认定	孤儿救助资格认定	行政确认	县级
19		民政业务咨询	民政业务咨询	公共服务	县级，镇级
20		政府向社会购买基本公共就业创业服务成果（公益性岗位安置）	政府向社会购买基本公共就业创业服务成果	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
21	人力资源社会保障部门	失业登记	失业登记	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
22		《就业创业证》申领	《就业创业证》申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
23		就业困难人员认定	就业困难人员认定	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
24		就业困难人员社会保险补贴申领	就业困难人员灵活就业社会保险补贴申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
25		高校毕业生社保补贴申领	高校毕业生灵活就业社会保险补贴申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
26		城乡居民养老保险参保登记	城乡居民养老保险参保登记	公共服务	自治区级，盟市级，县级

27		个人权益记录查询打印(个人参保证明打印)	个人权益记录查询打印(个人参保证明打印)	自治区级，盟市级，县级	公共服务
28		个人基本信息变更	个人基本信息变更(城乡居民养老保险)	自治区级，盟市级，县级	公共服务
29		城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	城乡居民基本养老保险关系转移接续申请	自治区级，盟市级，县级	公共服务
30	应急部门	安全生产宣传服务	安全生产宣传服务	县级，镇级	公共服务
31		设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批	设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批	镇级	行政许可
32		从事生活垃圾(含粪便)经营性清扫、收集、运输、处理服务审批	从事生活垃圾(含粪便)经营性清扫、收集、运输、处理服务审批	镇级	行政许可
33		环境卫生设施拆迁方案的审批	环境卫生设施拆迁方案的审批	镇级	行政许可
34		依附于城市道路建设各种管线、杆线等设施的审批	依附于城市道路建设各种管线、杆线等设施的审批	镇级	行政许可
35		临时性建筑物搭建、堆放物料、占道施工审批	临时性建筑物搭建、堆放物料、占道施工审批	镇级	行政许可
36	住房和城乡建设部门及城管部门	砍伐城市树木审批	砍伐城市树木审批	镇级	行政许可
37		临时占用城市绿化用地审批	临时占用城市绿化用地审批	镇级	行政许可
38		城市建筑垃圾处置核准(城市建筑垃圾处置审核)	城市建筑垃圾处置核准	镇级	行政许可
39	农牧业部门和自然资源部门	农村村民宅基地审批(农牧业局)	农村村民宅基地审批	镇级	行政许可
40	源部门	乡村建设规划许可证核发	乡村建设规划许可证核发	镇级	行政许可
41	林业和草原部门	在草原上修建直接为草原保护和畜牧业生产服务的工程设施使用草原的审批	在草原上修建直接为草原保护和畜牧业生产服务的工程设施使用草原的审批	镇级	行政许可

42	卫生健康部门	生育登记（生育信息登记查询）	生育登记	公共服务	盟市级，县级
43		生育登记（生育信息登记查询）	生育登记	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
44		计划生育家庭奖励扶助	计划生育家庭奖励扶助	公共服务	镇级
45		计划生育家庭特别扶助	计划生育家庭特别扶助	公共服务	镇级，村级
46	残联部门	协理《残疾人证》	残疾人证注销	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
47		办理《残疾人证》	残疾人证挂失补办	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
48		残疾人辅助器具适配服务	残疾人辅助器具适配服务	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级

巴林左旗嘎查村(社区)帮办代办政务服务事项基础清单

序号	所属行业部门	事项主项名称	事项子项名称	事项类型	实施层级
1	医保部门	基本医疗保险参保和变更登记	城乡居民参保登记	公共服务	县级，镇级，村级
2		基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保单位参保信息查询	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
3		基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	参保人员参保信息查询	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
4		基本医疗保险参保人员异地就医备案	异地安置退休人员备案	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
5		基本医疗保险参保人员异地就医备案	异地长期居住人员备案	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
6		基本医疗保险参保人员异地就医备案	常驻异地工作人员备案	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
7		基本医疗保险参保人员异地就医备案	异地转诊人员备案	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
8	民政部门	老年人福利补贴	老年人福利补贴	行政给付	镇级
9		特困供养（特困人员供养金给付）	特困人员救助	行政给付	县级
10		高龄津贴	高龄津贴	行政给付	自治区级，盟市级，县级
11		临时救助金给付	临时救助对象认定、救助金给付	行政给付	县级，镇级
12		最低生活保障对象保障金给付	最低生活保障对象保障金给付	行政给付	镇级
13		困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放（困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴认定审核）	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放（困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴认定审核）	其他行政权力	县级，镇级

14	《就业创业证》申领	《就业创业证》申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
15	就业困难人员认定	就业困难人员认定	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
16	就业困难人员社会保险补贴申领	就业困难人员灵活就业社会保险补贴申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
17	高校毕业生社保补贴申领	高校毕业生灵活就业社会保险补贴申领	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
18	社会保险费缴纳	社会保险费缴纳	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
19	养老保险供养亲属领取待遇资格认证	养老保险供养亲属领取待遇资格认证	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
20	个人基本信息变更	个人权益记录查询打印(个人参保证明打印)	公共服务	自治区级，盟市级，县级
21	城乡居民养老保险参保登记	城乡居民养老保险参保登记	公共服务	自治区级，盟市级，县级
22	领取养老金人员待遇资格认证	领取养老金人员待遇资格认证	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
23	政府向社会购买基本公共就业创业服务成果（公益岗位安置）	政府向社会购买基本公共就业创业服务成果	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级
24	失业登记	失业登记	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
25	生育登记（生育信息登记查询）	生育登记	公共服务	盟市级，县级
26	生育登记（生育信息登记查询）	生育登记	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
27	残疾人辅助器具适配服务	残疾人辅助器具适配服务	公共服务	盟市级，县级，镇级，村级
28	新装及增容用电申请业务（居民新装及增容用电申请项目）	居民新装及增容用电申请项目	公共服务	自治区级，盟市级，县级，镇级，村级

巴林左旗苏木乡镇（街道） 代办员基础责任清单

- 1.负责解答、咨询、受理、办理帮办代办申请。
- 2.负责将受理的代办件送交旗县级政务服务中心帮办代办窗口。
- 3.负责将办理好的材料和结果送交申请人，并做好资料归档、满意度评价回访及帮办代办全过程信息记录工作，形成工作台账。
- 4.负责妥善保管好相关资料，严格按照规定的操作程序进行办理，并及时将办理情况告知申请人。
- 5.负责掌握苏木乡镇(街道)基本情况和帮代办事项相关的法律法规政策等，积极宣传帮办代办工作。

巴林左旗嘎查村（社区） 代办员基础责任清单

- 1.负责解答、咨询、受理、办理帮办代办申请。
- 2.负责将受理的代办件送交苏木乡镇（街道）便民服务中心帮办代办窗口或各级政务服务中心帮办代办窗口。
- 3.负责将办理好的材料和结果送交申请人，并做好资料归档、满意度评价回访及帮办代办全过程信息记录工作，形成工作台账。
- 4.负责妥善保管好相关资料，严格按照规定的操作程序进行办理，并及时将办理情况告知申请人。
- 5.负责掌握嘎查村(社区)基本情况和帮代办事项相关的法律法规政策等，积极宣传帮办代办。

附件 5

巴林左旗三级政务服务体系建设推进情况督查考核评分表

地区:

时间:

指标	序号	评分标准	赋分	督查方式	评分	备注
场所建设	1	便民服务中心(站)加挂全区统一的政务服务标识。名称统一为“巴林左旗××苏木(乡、镇、街道)便民服务中心”“××苏木(乡、镇、街道)××嘎查(村、社区)便民服务站”。	8	现场核查		
	2	便民服务中心(站)接入电子政务外网。(1分) 合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、休息等候、代办帮办等功能分区和便民服务设施, 配有高拍仪设备。(3分) 设置网上辅导区或网上辅导窗口。(1分)	5	现场核查		
综窗设置	3	苏木乡镇(街道)行政权力和公共服务事项按照“应进必进”原则全部纳入便民服务中心办理。(未纳入一项扣0.01分,扣完为止)	5	现场测试		
	4	便民服务中心实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“综合一窗”受理模式,原则上不得按部门、事项设置专业窗口。(7分) 不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务。(3分)	10	现场核查 现场测试		
	5	便民服务中心(站)设立便民服务帮代办窗口。(3分) 公布帮代办事项清单。(2分) 提供办事指南,可为群众帮代办政务服务事项。(3分)	8	现场核查 现场测试		

人员配备	6	便民服务中心至少配备综窗人员 1—2 名，保障岗位工作时间不少于 1 年。(3 分) 便民服务中心（站）组建帮代办员队伍，至少确定 1-2 名专职代办员。(3 分) 代办员严格执行《基础责任清单》职责。(2 分)	8	现场核查	
平台应用	7	针对已经打通垂建业务系统和无自建系统使用一体化平台审批的政务服务事项，便民服务中心(站)前台受理和后台审批人员使用“综合一窗受理”系统和赤峰市一体化政务服务平台，两个平台工作人员账号配备到位，培训到位，使用到位。(使用综窗系统 8 分，开展培训 2 分，要求培训材料完整)	10	现场核查 现场测试	
规范化建设	8	便民服务中心(站)建立帮代办员制度机制。(3 分) 在帮办代办窗口公示窗口人员姓名、工作职责、联系方式等内容，自觉接受企业和群众监督。(2 分)	5	现场核查	
	9	运用公开公示、绩效评价、电子监察等管理措施，督促工作人员按期办理业务。(3 分) 窗口工作人员严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度。(2 分，要求制度健全)	5	现场核查	
	10	便民服务中心(站)严格按照一体化平台梳理公布的办事指南规定办理政务服务事项，不得对企业 and 群众提出办事指南规定以外的要求。(3 分) 办事指南在便民服务中心(站)向群众公开。(2 分)	5	现场核查	
	11	畅通评价渠道，为企业和群众提供“好差评”评价器、优化营商环境监督二维码，开展“好差评”工作，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。(使用“好差评”评价器 2 分，公布使用优化营商环境二维码 2 分，有评价机制 2 分)	6	现场核查	

工作宣传	12	运用政务服务场所、网络新媒体、乡村微信群等载体，积极宣传政务服务事项清单、办事指南、典型做法。（宣传一次得2分，最高8分，要求宣传材料完整）	8	现场核查	
办事成效	13	有办件台账，核算办件率=（办件量÷辖区常住户）*100%。（排名第1满分，依次减0.5分，共计6.5分）	12	查阅台账 现场核查	
	14	有单独的帮办代办工作台账。（5.5分） 回访至少3名办事群众，有回访记录或台账。（不够3名扣2.5分）	5	查阅资料 现场核查	
创新做法 (加分项)	15	为企业和群众提供延时、错时、预约服务，为军人、医护人员、老弱病残孕等群体优先提供“绿色通道”服务。对确实行动不便的群众或需现场检验的审批事项，提供“上门服务。”	2	查阅资料	
	16	总结经验推广，提供亮点工作方法。	3	查阅资料	
	17	健全培训管理制度，提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。	2	查阅资料	
	18	定期调度、通报工作，推进三级政务服务体系建设工作情况。	3	查阅资料	