附件1

督查项目评分表

填报单位： 日期： 年 月 日

| 序号 | 创 建 要 求 | | 项目  分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、基本标准 | | | **20** |  |
| 1 | | 工作人员是否着装规范、仪容整洁 | 5 |  |
| 2 | | 服务场所是否整洁有序 | 5 |  |
| 3 | | 服务大厅是否划分不同功能区 | 10 |  |
| 二、“四零”承诺 | | | **50** |  |
| 4 | | 工作人员咨询解答办事是否热心耐心、平等友好、举止得体 | 3 |  |
| 5 | | 是否有电子屏幕即时演示办事流程或在明显位置张贴和发布办事指南、工作流程、收费标准、办理时限 | 10 |  |
| 6 | | 是否公示咨询、投诉电话 | 3 |  |
| 7 | | 是否设置工作人员岗位牌、工作人员佩戴身份名牌 | 2 |  |
| 8 | | 是否推行电话预约服务等便捷服务方式 | 3 |  |
| 9 | | 是否根据需要开辟“绿色通道” | 2 |  |
| 10 | | 服务窗口是否公布工作标准、业务标准 | 6 |  |
| 11 | | 是否设置咨询台或者引导台提供咨询、引导服务 | 2 |  |
| 12 | | 是否设置办事指示牌、标志牌，配备桌椅笔纸等便民服务备品 | 4 |  |
| 13 | | 是否按要求公开网上服务平台网址 | 6 |  |
| 14 | | 是否提供业务办理相关表格、资料、示范文本 | 3 |  |
| 15 | | 是否设置群众满意度即时评价系统 | 6 |  |
| 三、网上服务 | | | **30** |  |
| 16 | | 是否有网上一次性告知前置事项和条件的功能 | 3 |  |
| 17 | | 是否有网上申报、预审、受理、过程查询和结果统一反馈功能 | 10 |  |
| 18 | | 是否推动网上服务平台与信息惠民创新措施和便民服务国家优惠政策有机结合 | 10 |  |
| 19 | | 网上是否具有政策解读、热点回应互动交流等功能 | 2 |  |
| 20 | | 是否有网上咨询、投诉、办理事项的监管、评价、问责办法 | 5 |  |

附件2

专项督查工作检查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作内容 | 检查项目 | 完成情况 | 备注 |
| 集中整治窗口服务突出问题专项行动开展情况 | 省局专项行动方案是否部署？部署的方式？ |  |  |
| 是否制定本地区整治工作方案？ |  |  |
| 是否已开展自查工作？查找问题数量？ |  |  |
| 窗口“四零”承诺服务创建工作情况 | 是否制定本地区创建工作方案？ |  |  |
| 登记窗口是否进驻政府审批中心？ |  |  |
| 是否已按要求建立各项制度措施？ |  |  |
| 窗口人员配备情况（公务员、临时/雇员数量）？是否实行戴牌上岗、实名服务？ |  |  |
| 工商所是否落实创建各项要求？ |  |  |
| 流程再造工作情况 | 是否开展流程再造工作？主要内容 |  |  |
| 对“审核合一”是否进行了研究？有何意见？ |  |  |