

三明市人民政府行政服务中心管委会文件

明政务督〔2022〕9号

三明市行政服务中心管委会 关于8月份政务服务“好差评”工作的通报

根据8月份全市行政服务工作情况，市中心管委会组织政务服务“好差评”绩效考评，现将考评结果通报如下：

一、推行“五办工作法”工作成效：市自然资源局（含市不动产登记中心）、水利局和人社局（含市社保中心、机关社保中心、就业中心和人才中心）等单位通过调取电子证照作为办事材料，减轻群众办事负担；市生态环境局、林业局和司法局等单位在网上办事大厅实行外网预审，开展网上全流程办理；市科技局、文旅局和公安局（含市公安局出入境支队、治安支队和驾管中心）等22个单位通过邮寄证照践行“一趟不用跑”，各部门邮寄件136969件。

为全面加强疫情防控，切实做好服务群众工作，市中心管委会深入推行“五办工作法”，积极宣传引导群众登录使用“福建省网上办事大厅三明分行”、“e三明”APP、“闽政通”APP及“三明市行政服务中心”微信公众号，全面实行网上办、掌上办、预约办、邮寄办和智能办。截至目前，省网上办事大厅三明分行入驻审批和公共服务事项1950项，全流程网办事项比例92.59%。推行24小时自助服务机，市人社局、公安局、市场监管局、不动产登记中心、公积金管理中心等16个部门单位的100项便民服务事项通过“e政务”自助机实现自助办理服务。2022年以来各部门通过“e三明”、网办等各种不见面办理方式办件量累计达1524539件；通过“e三明”APP、“闽政通”APP、“三明市行政服务中心”微信公众号及窗口电话预约方式办件量累计192051件。各部门单位还通过创新微信拍照先办的服务模式，采取添加微信、拍照人像及身份证、提前先办等方式先行办理。截至目前，智能办件量累计25672件。

二、领导值周和窗口行为规范：市财政局（含市公积金管理中心）、人社局（含市社保中心、机关社保中心、就业中心和人才中心）和交通运输局等单位领导关心行政服务工作，认真落实窗口值周工作；市交运集团、卫健委和区市场监管局等窗口工作人员作风纪律方面表现突出，予以通报表扬。

三、党建精神文明平安建设：市城管局、民政局（含市婚姻登记服务中心）和司法局等部门单位在党建、精神文明、平安建设工

作中参与中心各项创建工作，有突出表现，本月考评予以加分。

市、区入驻中心 30 余个部门单位选派志愿者参加创城志愿服务活 动，市自然资源局、城管局和税务局选派志愿者参加 8 月 文明实践日活动，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿 服务精神，特通报表扬并予以考评加分。

四、信息报送：市工信局、农业农村局和民政局(含市婚姻登 记服务中心)等 28 个窗口重视信息宣传工作，本月考评予以加分。

五、量化考评和创先争优情况：根据 8 月份考评结果，授予 市自然资源局、住建局、公安局、民政局(含市婚姻登记服务中心)、 税务局、三明中燃和区民政局“示范窗口”称号；授予市消防救 援支队、交通运输局、林业局、文旅局、卫健委、区卫健局和交 通运输局“文明窗口”称号；授予市发改委、农业农村局和区市 场监管局“团队之星”荣誉称号；授予市交运集团张烟霞、文旅 局范炜平、公安局治安支队蒋琳和区公安局黄拥军同志“服务之 星”荣誉称号；授予市城管局林仁祺、婚姻登记服务中心张国华 和区社保中心陈琳琳同志“效率之星”荣誉称号。

六、好人好事：8 月份，市婚姻登记服务中心工作人员肖惠 玲、卓丽玲、卓见拾到办事群众遗失物品并及时归还；市公安局 出入境支队工作人员黄桂霞拾到办事群众身份证并及时归；市市 场监管局工作人员余育浩拾到现金并及时归还。

市交运集团窗口工作人员为认真落实好政府对老年人的优 待乘车政策，把好事办好，放弃中午休息时间为老年人提供服务，

特此提出表扬并特别授予“文明窗口”称号。

市司法局、税务局、商务局、卫健委、医保中心、婚姻登记服务中心、公积金管理中心、不动产登记中心、交通违法处理中心、公安局出入境支队和天鸿公证处等窗口工作人员为群众办事提供延时服务，予以通报表扬。

七、电子监察系统“好差评”：通过对省网上办事大厅三明分厅办件情况进行电子监察，本月满意度评价 7784 件，好评（满意）7781 件，办事窗口满意率 99.9%。

- 附件：1. 第一管理区窗口政务服务“好差评”8月考评表
2. 第二管理区窗口政务服务“好差评”8月考评表
3. 8月中心窗口部门（单位）领导值周情况表

三明市行政服务中心管委会

2022年9月9日

第一管理区窗口政务服务“好差评”8月考评表

序号	部门	“互联网+政务服务” (60分) (网管科、业务科)										行政审批服务便民化 (15分) (业务科)				五办工作法 工作情况 (5分) (业务科)		服务规范和 评价 (10分) (督查科)		党建精神文明平安建设 、 信息宣传 (10分) (党办、综合科、管理 区)				合计	
		网厅办件 (15分)	全程网办事项 (10分)	电子证照 (10分)	并联审批(7分)	星级达标(3分)	五级十五同(5分)	材料电子化(5分)	邮寄办(2分)	超期办理(扣分项)	评价器评价(加分项)	两跑清单情况 (5分)	持续压缩审批时限 (3分)	惠企政策兑现落实情况 (5分)	改革创新典型经验 改革(2分)	办理实例(4分)	创新情况(1分)	行为规范(5分)	领导值周(5分)	党建(3分)	精神文明(3分)	平安建设(3分)	信息宣传(1分)		加分(0.5分)
1	市自然资源局(含 市不动产登记中 心)	14.8	10	10	7	3	5	5	2	0	3	5	3	2	4	1	5	5	3	3	3	3	3	1.5	100.3
2	市住建局(含市房 屋交易中心)	15	10	10	7	3	5	5	2	0	3	5	3	5	3	1	5	5	3	3	3	3	1.5	99.5	
3	市城管局	14.9	8	9	5	3	5	5	1.8	0	3	5	3	3	3	1	5	5	3	3	3	3	0.2	88.9	
4	市交通运输局	13.7	10	9	3	3	5	5	2	0	2.5	5	3	3	2	1	5	5	3	3	3	3	1.5	88.7	
5	市发改委	14.2	5	7	7	3	5	5	1.8	0	3	5	3	4	1	1	5	5	3	3	3	3	0	85	
6	市水利局	14.4	6.5	9	3	3	5	5	1.5	0	3	5	3	3	1	1	5	5	3	3	3	3	1.5	84.9	
7	市市场监管局	11.3	5	5	7	3	5	5	2	0	3	5	3	4	2	1	5	5	3	3	3	3	1.5	83.8	
8	市生态环境局	11.5	4.5	7	7	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	5	1	1	5	5	3	3	3	3	0.2	82.2	
9	国网三明供电公司	14.6	4	7	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	3	1	5	5	2.5	2.5	3	3	0	78.6	
10	市人防办	11.1	5	7	5	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	1	1	5	5	3	3	3	3	0.2	77.3	

序号	部门	“互联网+政务服务” (60分) (网管科、业务科)										行政审批标准化 和审批服务便民化 (15分) (业务科)				五办工作法 工作情况 (5分) (业务科)		服务规范和 评价 (10分) (督查科)		党建精神文明平安建设 、 信息宣传 (10分) (党办、综合科、管理 区)				合计	
		网厅办件 (15分)	全程网办事项 (10分)	电子证照 (10分)	并联审批(7分)	星级达标(3分)	五级十五同(5分)	材料电子化(5分)	邮寄办(2分)	超期办理(扣分项)	评价器评价(加分项)	两跑清单情况 (5分)	持续压缩审批时限 (3分)	惠企政策兑现落实情况 (5分)	改革创新典型经验 (2分)	办理实例(4分)	创新情况(1分)	行为规范(5分)	领导值周(5分)	党建(3分)	精神文明(3分)	平安建设(3分)	信息宣传(1分)	加分(0.5分)	
11	市消防支队	14.1	4	7	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	1	0	5	5	2.5	2.5	3	1.5	1.5	76.6
12	市气象局	13.8	4	7	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	1	1	5	5	3	2.5	3	0.2	76.5	
13	市工信局	10.8	5	7	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	4	1	1	1	5	5	2	2	3	1.5	76.3	
14	恒源供水公司	14.1	4	4	3	3	5	5	1.5	0	3	5	3	3	0	3	1	5	5	2	2.5	3	0	75.1	
15	广电网络三分公司	10.6	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	3	1	5	5	2	2	3	0	70.6	
16	市交运集团	10.6	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	2	0	5	3.5	2	2.5	3	0	67.6	
17	三明中燃	10.6	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	2	1	5	1	2	2	3	0	65.6	

第二管理区窗口政务服务“好差评”8月考评表

序号	部门	“互联网+政务服务” (60分) (网管科、业务科)										行政服务标准化 和审批服务便民化 (15分) (业务科)				五办工作法 工作情况 (5分) (业务科)		服务规范和 评价 (10分) (督查科)		党建精神文明平安建设 、信息宣传 (10分) (党办、综合科、管理 区)				合计					
		网厅办件 (15分)	全程网办事项 (10分)	电子证照 (10分)	并联审批(7分)	星级达标(3分)	五级十五同(5分)	材料电子化(5分)	邮寄办(2分)	超期办理(扣分项)	评价器评价(加分项)	两跑清单情况 (5分)	持续压缩审批时限 (3分)	惠企政策兑现落实情况 (5分)	改革创新典型经验 (2分)	办理实例(4分)	创新情况(1分)	行为规范(5分)	领导值周(5分)	党建(3分)	精神文明(3分)	平安建设(3分)	信息宣传(1分)		加分(0.5分)				
1	市公安局(含市公安局出入境支队、治安支队和驾管中心)	15	9	10	7	10	7	7	3	5	5	2	0	3	5	3	3	1	4	1	5	5	2.5	3	3	3	3	1	95.5
2	市民政局(含市婚姻登记服务中心)	14.9	8	10	7	10	5	3	3	5	5	2	0	3	5	4	2	3	3	1	5	5	3	3	3	2	1.5	95.4	
3	市税务局	13.8	10	7	7	3	5	2	0	3	5	3	3	3	3	2	2	4	1	1	5	5	3	3	3	2.5	0.2	92.5	
4	市林业局	14.7	10	10	5	3	5	2	-1	2.5	5	3	3	4	0	3	1	5	3	1	5	5	2.5	2.5	2.5	0.8	90.5		
5	市教育局	14.4	8	9	3	3	5	1.7	0	3	5	3	3	5	0	1	1	4.5	5	2	5	2	2.5	2.5	0.2	83.8			
6	市文旅局	13.9	5.5	9	3	3	5	1.7	0	3	5	3	3	5	0	1	1	5	5	2.5	2.5	3	3	3	1	83.6			
7	市科技局	14.5	4	7	7	3	5	2	-3	2.5	5	3	5	0	2	1	5	5	5	3	3	3	2	1.3	82.3				
8	市卫健委	14.3	8	9	3	3	5	1.7	0	2.5	5	3	3	0	1	1	5	5	2	3	3	2.5	0.2	82.2					
9	市农业农村局	13.8	5.5	5	3	3	5	1.7	0	2.5	5	3	3	4	2	3	1	5	5	3	3	3	2	1.5	82				

序号	部门	“互联网+政务服务” (60分) (网管科、业务科)										行政审批标准化 和审批服务便民化 (15分) (业务科)				五办工作法 工作情况 (5分) (业务科)		服务规范和 评价 (10分) (督查科)		党建精神文明平安建设 、信息宣传 (10分) (党办、综合科、管理 区)				合计	
		网厅办件 (15分)	全程网办事项 (10分)	电子证照 (10分)	并联审批(7分)	星级达标(3分)	五级十五同(5分)	材料电子化(5分)	邮寄办(2分)	超期办理(扣分项)	评价器评价(加分项)	两跑清单情况 (5分)	持续压缩审批时限 (3分)	惠企政策兑现落实情况 (5分)	改革创新典型经验 (2分)	办理实例(4分)	创新情况(1分)	行为规范(5分)	领导值周(5分)	党建(3分)	精神文明(3分)	平安建设(3分)	信息宣传(1分)		加分(0.5分)
10	市司法局	13.1	8	10	3	3	5	5	2	0	2.5	5	3	3	0	1	1	5	4	2	3	3	0	0.2	81.8
11	市应急局	14.2	5	10	3	3	5	5	2	0	2.5	5	3	3	0	1	1	5	5	2	3	2	0.2	79.9	
12	市财政局(含市公 积金管理中心)	13.7	6	7	3	3	5	5	2	0	3	5	3	4	0	3	1	5	5	2	2	2	0	79.7	
13	市人社局(含市社 保中心、机关社保 中心、就业中心和 人才中心)	13	4	8	3	3	5	5	2	0	3	5	3	5	1	3	1	4.5	5	2	2	2	0.2	79.7	
14	市商务局	10.6	4	8	3	3	5	5	2	0	3	5	3	4	1	2	1	5	5	3	3	3	0.2	78.8	
15	市地方金融监管局	14.6	6	7	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	1	1	1	5	1	2	3	2	0.2	74.8	
16	市残疾人联合会	12.6	4	4	3	3	5	5	1.7	0	3	5	3	4	1	1	1	5	5	2	2	2	0.2	72.5	
17	市天鸿公证处	10.5	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	1	1	5	5	2.5	3	2	0	69	
18	市烟草局	10.5	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	1	1	0	5	5	2	3	2	0.2	68.7	
19	市体育局	10.5	4	4	3	3	5	5	1.7	0	2.5	5	3	3	0	1	0	5	4.5	2	2	2	0	66.2	
20	市无线电管理局	10.5	4	4	3	3	5	5	1.5	0	3	5	3	3	0	1	1	4.5	3	2	2	2	0	65.5	
21	市档案局	10.5	4	4	3	3	5	5	1.5	0	2.5	5	3	3	0	0	0	5	1	2	2	2	0.2	61.7	

附件 3

8 月中心窗口部门（单位）领导值周情况表

窗口单位	值周情况(次)	窗口单位	值周情况(次)
市财政局（含市公积金管理中心）	22	市气象局	9
市人社局（含市社保中心、机关社保中心、就业中心和人才中心）	21	市残疾人联合会	9
市交通运输局	13	市农业农村局	9
市文旅局	12	市市场监管局	9
广电网络三明分公司	12	市民政局(含市婚姻登记服务中心)	8
市税务局	12	市发改委	8
市商务局	11	市林业局	8
市卫健委	11	恒源供水公司	8
市应急局	10	市人防办	8
市住建局（含市房屋交易中心）	10	市自然资源局(含市不动产登记中心)	8
市科技局	10	市水利局	8
市城管局	10	市消防支队	8
国网三明供电公司	9	市体育局	7
市生态环境局	9	市司法局	6
市工信局	9	市交运集团	5
市天鸿公证处	9	市无线电管理局	4
市公安局(含市公安局出入境支队、治安支队和驾管中心)	9	市地方金融监管局	0
市教育局	9	三明中燃	0
市烟草局	9	市档案局	0

说明：本月领导值周 8 次为达标，少一次扣 0.5 分。

