**方城县政务服务效能**

**评估报告**



**三方企业征信有限公司**

**2023年3月31日**

# 一、评估核查表

|  |
| --- |
| **政务服务大厅现场评估表** |
| **编号：** | **时间：2023年3月31日** | **核查组人员：程迎迎、王硕岩** |
| **事项** | **序号** | **调查内容** | **调查情况** |
| **政务大厅基础情况** | **1** | **办事大厅平面指引图是否在明显位置** | **是，门口咨询服务台旁边放置，但为早期资料，和实际窗口位置不符。** |
| **2** | **各窗口人员着装、言谈举止** | **税务、市监、公安为工装，其他窗口均为便装** |
| **3** | **是否有预约办理，预约办理是否在明显处宣传。** | **有叫号机但未开启，现场排队办理** |
| **4** | **本地区实体政务大厅印有一次性告知单（彩色），并摆放在大厅窗口台面，供群众免费索取的窗口数？** | **未在大厅门口综合设置，仅在部分窗口放置一次性告知单。** |
| **5** | **自助服务区是否提供24小时服务？** | **专区已被改造，未开放** |
| **6** | **是否在窗口设立“好差评”服务？** | **未做到每个窗口都设置** |
| **7** | **政务服务大厅是否可以免费复印、打印?** | **免费复印，不能打印** |
| **8** | **是否为企业、群众提供便捷、舒适的政务服务环境?（实行预约服务、午间值班接待、周六周日专人值守、提供如饮用水、等候座椅、老花镜、其他便民设施）** | **有饮水机、药品箱、失物招领箱、饮水机、等候座椅、手机充电宝、老花镜** |
| **9** | **对特殊群体（如残疾、老年人等）针对性地提供个性化线下服务？（老幼病残孕、优秀企业家、退役军人、大学生创业就业）** | **设置就业服务中心、母婴室、老年人绿色通道，退役军人优先** |
| **10** | **实体政务服务大厅是否已经实现提供物流快递（邮政、快递等）送达服务事项办理结果？** | **是** |
| **11** | **是否设置帮办代办、办不成事窗口？** | **设置了办不成事窗口，没有帮办代办窗口。** |
| **12** | **是否设置“一窗通办”窗口？** | **否** |
| **13** | **是否设立企业服务工作站，为企业提供点对点、面对面等指导帮办服务、代办服务和提前介入服务?** | **否** |
| **14** | **惠企政策窗口设置** | **工程项目专区、不动产登记、开办企业区域设置有惠企政策窗口，目前存在问题一是没有整体性惠企政策宣传窗口，二是惠企政策宣传力度不够。** |
| **开办企业** | **15** | **是否在大厅设置“企业开办专区”？** | **设置了，但仍需要分别到注册登记、公章刻制、税务登记、银行开户、社保登记、公积金窗口单独办理。不是统一收件、内部流转、统一出件。另外暗访期间，开办企业专区税务登记窗口工作人员离岗。** |
| **16** | **是否免费提供印章刻制服务？** | **是** |
| **17** | **是否免费邮寄企业注册证件、印章等？** | **是** |
| **18** | **是否有办理“一业一证”业务窗口？** | **否** |
| **办理建筑许可** | **19** | **是否有公布办理建筑许可的流程？** | **否，仅有单独阶段流程** |
| **20** | **是否有公布的办理收费标准？** | **否** |
| **水电气窗口** | **21** | **是否设置水电气综合窗口？** | **是** |
| **电力** | **22** | **是否有公布的收费标准？** | **否** |
| **23** | **是否有公布的报装流程？** | **否** |
| **用水** | **24** | **是否有公布的收费标准？** | **否** |
| **25** | **是否有公布的报装流程？** | **是** |
| **用气** | **26** | **是否有公布的收费标准？** | **否** |
| **27** | **是否有公布的报装流程？** | **否** |

**（注：其中标红内容为方城县需改进的事项）**

# 二、改进建议

1、提高本地区实体政务大厅一次性告知单在各窗口的使用率，集中设置的告知单窗口，及时补齐欠缺资料。

2、定期巡检，保障办事大厅设置自助机的使用效率。

3、普及免费打印的服务，提供专人帮办代办服务。

4、更新政务大厅平面指引图，和现有窗口保持一致。

5、结合办不成事窗口，出台惠企政策汇编，在大厅设置综合性惠企政策窗口，加大惠企政策在大厅的宣传力度。

6、深入推进电子证照应用、免证办应用情况，各窗口信息互联互通。

7、加强各窗口统一工装的要求。

8、加大好差评设备仪器的投入使用率，确保办理窗口全覆盖。

9、加强预约办理能力，保障预约设备正常使用。

10、探索设立“一业一证”业务窗口。

11、办理建筑许可窗口放置整体流程图。

12、水电气报装区域公布收费标准。

13、确保政务大厅公示的办事指南、办事材料和网上公示内容一致。确保政务大厅公示的政策文件和网上公示一致。