

## 关于印发《喀什地区一体化政务服务能力提升工作实施方案》的通知

喀什经济开发区管委员会，各县市人民政府，地直相关部门：

《喀什地区一体化政务服务能力提升工作实施方案》已经行署 2022 年第九次常务会议研究通过，现印发给你们，请抓好贯彻落实。

喀什地区行署办公室  
2022 年 6 月 17 日

## 喀什地区一体化政务服务能力 提升工作实施方案

为进一步提升喀什地区政务服务能力，更加高效、便捷地服务企业和群众，按照国务院、自治区有关政务服务工作要求，特别是自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室《关于印发2022年度自治区一体化政务服务能力考核评估工作方案的通知》要求，结合本地实际，制定本实施方案。

### 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，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实第三次中央新疆工作座谈会精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，坚持以人民为中心，围绕加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，加强和规范喀什地区一体化政务服务平台应用和管理，全面提升喀什地区各级各部门一体化政务服务平台应用能力和政务服务水平，最大程度利企便民。

### 二、工作目标

一体化政务服务能力持续提升，总体考核评估得分进自治区第一方阵。2022年底前，一体化平台工作队伍进一步健全，工作机制进一步完善；政务服务事项实现应领尽领、应发尽发；事项办事指南基本无误、信息要素完整；电子印章全部申领，电子证照全面制作完善；一体化平台咨询、投诉及“好差评”整改工作质量进一步提高；政务服务系统全面向一体化平台整合归并，新

疆政务服务网特色服务专区内容进一步丰富；实现更多政务服务事项“就近办”，政务服务便利化程度大幅提升。

### **三、主要任务**

#### **（一）加强队伍建设，完善工作机制**

1.成立一体化政务服务能力提升工作领导小组，明确分管领导及成员责任，定期研究相关工作，解决面临的实际困难和问题，切实掌握一体化平台工作情况。

**责任单位：各县市人民政府**

2.建立健全统筹兼顾、分工协作的一体化平台工作机制，进一步压实分管领导、平台管理员以及政务服务事项受理办理人员的责任，确保相关工作有序开展。相关工作人员调整时，要及时全面交接工作，并向一体化平台工作上级牵头部门报备相关信息，防止工作断档、失管。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

#### **（二）规范政务服务事项认领、发布和信息维护**

3.对照国家、自治区人民政府发布的政务服务事项目录，按照部门职责，组织本行业各级各部门（单位）及时认领、发布政务服务事项，确保100%应领尽领、应发尽发。

**牵头单位：地区各政务服务实施部门**

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

4.按照自治区《政务服务事项管理系统办事指南核查说明及示例》具体要求，准确把握政务服务事项办事指南各要素的填写规则，全面查找、改正事项办事指南信息存在问题。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

5.根据上级部门要求和本单位实际，合理压缩本部门本行业政务服务事项的承诺办结时限。

**牵头单位：地区各政务服务实施部门**

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

**(三) 实现电子证照、电子印章全覆盖**

6.对照国家、自治区人民政府发布的电子证照目录，及时认领、制作电子证照和维护信息，按照职责及时授权并指导县(市)部门使用。

**责任单位：地区各政务服务实施部门**

7.全面申办电子印章，对未加盖电子印章的电子证照按照有关要求进行标准化配置。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

**(四) 抓实一体化平台日常应用**

8.已自建政务服务事项在线受理办理系统的部门要及时推动自建系统与一体化平台的对接整合，实现部门事项受理、办理数据与一体化平台数据同步更新。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

9.对于自治区推送的“跨省通办”事项，涉及部门必须在一体化平台中认领、发布和受理、办理。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

10.按照国家、自治区有关要求，通过自治区一体化政务服务平台受理办理政务服务事项。对于线下受理办理的政务服务事

项，及时录入一体化平台并引导申办人主动进行评价。严禁录入虚假信息。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

11.拓展丰富评价渠道，引导企业、群众通过新疆政务服务网、移动端、办事大厅窗口、自助终端、二维码、12345热线电话与短信等渠道对服务质量进行主动评价。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

12.每周不少于2次查看一体化平台中的“好差评”和咨询、投诉情况，及时依法依规核实处理并规范答复。

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

13.及时提醒和督促各部门受理答复咨询和投诉，落实“好差评”整改；及时沟通处理一体化平台出现的系统故障和其他特殊问题。

**责任单位：地、县市政务服务中心**

#### **（五）推进政务服务数据汇聚共享**

14.按照2021年地区下发的政务服务数据资源目录模板完善相应台账，确保数据信息无遗漏。2022年7月底前，将梳理台账报送地、县市政务服务中心。

**牵头单位：地、县政务服务中心**

**责任单位：地、县市政务服务实施部门**

15.除自建政务服务系统外，部门其他网络应用也可申请与自治区一体化平台对接，获取一体化平台数据共享模块中开放的国家、自治区数据资源，提高资源利用率和部门服务效率。

责任单位：地、县市政务服务实施部门

#### （六）梳理整合政务服务应用

16.梳理部门提供的网络政务服务应用，将接口调用等相关信息提供给本级一体化平台管理牵头部门，经分类整合后在新疆政务服务网中的特色服务版块进行展示。

牵头单位：地、县政务服务中心

责任单位：地、县市政务服务实施部门

#### （七）引导企业、群众注册使用一体化平台。

17.以自治区推广使用新疆政务服务网健康码为契机，加大基层对自治区一体化在线政务服务平台的宣传应用力度。推广安装“新疆政务服务”手机APP，引导企业法人、群众注册使用。

责任单位：各州市人民政府

#### （八）促进政务服务便利化。

18.完善政务服务大厅设施建设，设置专窗开展帮办、代办，服务好老弱群体。

责任单位：地、县市各政务服务中心

19.落实乡镇（街道）、村（社区）政务服务场所人员、网络及设备基础性保障工作，明确乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项清单，实现企业、群众就近办理。

责任单位：各州市人民政府

### 四、工作要求

（一）**加强组织领导。**各级各部门要高度重视，精心组织实施。要结合本地本部门实际，制定切实可行的实施方案或者工作

计划，细化工作措施，明确责任部门、责任人，保障各项任务落实到位。有重要情况、重大疑难问题及时向有关主管部门请示报告。

**(二)加强队伍建设。**加强全地区一体化政务服务平台应用和管理队伍建设，通过增设内设机构、增加人员编制等方式，强化各级政务服务管理机构相关人员力量配备。各级政务服务实施部门(单位)要安排信息化工作能力较强的人员负责一体化政务服务有关工作。

**(三)加强业务指导。**加强对一体化政务服务工作相关政策文件的学习研究和贯彻落实。建立日常沟通交流机制，以简报、在线交流、座谈研讨等多种形式开展交流，总结成熟经验，加强推广应用。加强对各县市各有关部门一体化政务服务平台应用和管理经验的宣传推广。

**(四)加强宣传引导。**各县市各部门要加强政策宣传，通过门户网站、政务新媒体、政务服务平台等向社会及时提供通俗易懂的关于一体化政务服务相关政策解读。要通过一体化政务服务平台“好差评”系统、各级各部门门户网站、“12345”政务服务热线等倾听收集企业和群众关于一体化政务服务的意见建议，及时解决突出问题。

**(五)加强督查考核。**加强对各县市各部门一体化政务服务工作的跟踪督促。对工作成效显著的县市、部门和成绩突出的人员给予通报表扬，对工作不力、问题多发频发的予以通报批评，并通过约谈、专门督导等方式督促整改。各县市各有关部门要把

一体化政务服务工作纳入绩效考核范围，列入重点督查事项。

- 附件：1.《关于印发 2022 年度自治区一体化政务服务能力考核评估工作方案的通知》
- 2.《2022 年自治区一体化在线政务服务能力评估指标体系（地州市）》



## 关于印发 2022 年度自治区一体化 政务服务能力考核评估工作方案的通知

伊犁哈萨克自治州人民政府，各州、市人民政府，各行政公署，自治区人民政府各部门、各直属机构，自治区有关单位：

根据自治区领导批示要求，结合国务院办公厅电子政务办公室牵头组织的年度省级政府一体化政务服务能力第三方调查评估要求，参考内地省份相关做法，充分总结归纳前期推进自治区一体化政务服务能力考核评估工作的经验，起草了《2022 年度自治区一体化政务服务能力考核评估工作方案》，现将有关事项通知如下。

### 一、工作依据

1.新疆维吾尔自治区促进政务服务便利化条例（第十三届人民代表大会常务委员会第 54 号）

2.国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知（国办发〔2018〕45号）

3.国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见（国办发〔2020〕53号）

4.关于开展2021年度省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方调查评估工作的通知（国办电政函〔2021〕67号）

5.国务院办公厅关于加快推进电子证照扩大应用领域和全国互通互认的意见（国办发〔2022〕3号）

6.国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（国发〔2022〕5号）

7.关于印发加快推进全区一体化在线政务服务平台建设的实施方案的通知（新政发〔2018〕75号）

8.印发自治区关于加快推进政务服务“跨省通办”工作方案的通知（新政办发〔2020〕77号）

9.印发关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案的通知（新政办发〔2021〕43号）

10.印发自治区关于建立健全政务数据共享协调机制加快推进数据有序共享实施方案的通知（新政办发〔2021〕39号）

11.关于印发自治区各级政务服务大厅集中服务模式建设指引（1.0版）的通知（新政资函〔2021〕14号）

此外，依照国家层面、自治区层面政务服务能力的相关政策文件、安排部署的重点任务及考核评价指标，制定考核评估工作方案。

## 二、评价对象

（一）14个地（州、市）人民政府（行政公署）。

（二）自治区人民政府37个部门（含组成部门、直属机构）（附件1）。

## 三、评估内容、方式及权重

2022年考核评估主要分为两个方面：

(一) 线上政务服务方面。

1.评估方式: 在线政务服务平台服务能力评估系统抽取数据及第三方评估。

2.评估指标: 以《关于开展2021年度省级政府一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)第三方调查评估工作的通知》(国办电政函〔2021〕67号)为基础,充分考虑新疆实际情况,建立《2022年自治区一体化政务服务能力评估指标体系(地州市)》《2022年自治区一体化政务服务能力评估指标体系(厅局)》(指标下载指南见附件3)。自治区将根据国家下发的评估指标和自治区重点工作推进情况,局部调整自治区评估指标。

3.权重: 占整体分数的60%。其中,2021年12月至2022年10月每月的平均成绩占50%,2022年11月的成绩占50%。

(二) 线下政务服务方面。

1.评估方式: 第三方评估。主要以网络测评、电话调查、问卷调查、线下抽查等方式为主,同时结合各地(州、市)、各部门完成国家层面、自治区层面近年来确定的涉及政务服务能力的政策文件、重点任务及日常工作情况进行综合评分。

2.评估指标: 具体考核指标及考核细则后续由自治区政务服务和公共资源交易中心另行印发。

3.权重: 占整体分数的40%。

#### 四、评估时间

(一)线上政务服务评估自2021年12月1日开始,2022年11月30日结束。

(二) 线下政务服务第三方评估拟从2022年4月开始，2022年11月30日结束。

#### 五、加强组织保障

各地(州、市)、各相关单位要高度重视，加强组织领导，明确负责人员，抓紧制定具体工作方案，层层压实责任，落实工作安排，提高本地(州、市)、本单位在一体化平台体现的政务服务能力。

各地(州、市)、各相关单位于2022年3月25日前将《2022年度自治区一体化政务服务能力考核评估工作联系表》(附件2)进行反馈。

- 附件：1.2022年度自治区政务服务能力评价对象  
2.2022年度自治区一体化政务服务能力考核评估工作联系表  
3.《2022年度自治区一体化政务服务能力评估指标体系(地州市)》《2022年度自治区一体化政务服务能力评估指标体系(厅局)》指标下载指南

(联系人：周婕，0991-3552075；蓝信：自治区政务服务和公共资源交易中心，周婕；OA邮箱：自治区政务服务和公共资源交易中心，周婕)。



### 附件：3

## 《2022年自治区一体化政务服务能力 评估指标体系（地州市）》

步骤一：登录“新疆政务服务网 — 政务部门统一工作平台”  
(政务外网网址 <http://59.222.246.138/xjtyzc/xinjiang/pages/desktop-new/index>)

步骤二：点击页面下方“相关链接”进入在线政务服务平台  
服务能力评估（地、州、市）、在线政务服务平台服务能力评估  
（厅局）



步骤三：点击页面左下角：指标说明下载

自治区一体化在线政务服务平台服务能力评估（地、州、市）

序号	地州市名称	考核得分			
		平台服务能力得分	政务服务事项覆盖率	网上办事事项覆盖率	平台平均办结率
1	银川市	75%	96.52%	94.91%	100.00%
2	石嘴山市	75%	100.00%	81.07%	100.00%
3	吴忠市	75%	100.00%	76.32%	100.00%
4	中卫市	75%	100.00%	81.22%	100.00%
5	固原市	75%	100.00%	45.79%	100.00%
6	庆阳市	75%	100.00%	44.68%	100.00%
7	平凉市	75%	100.00%	28.47%	100.00%
8	白银市	82%	91.67%	5.92%	100.00%
9	天水市	75%	100.00%	14.87%	100.00%
10	陇南市	75%	48.89%	27.09%	100.00%
11	定西市	81%	91.67%	5.31%	100.00%
12	天水市	75%	77.14%	12.00%	100.00%
13	天水市	75%	100.00%	7.87%	100.00%
14	天水市	81%	74.21%	6.51%	100.00%

考核得分：  
2项考核内容均达标，考核得分按满分计算。（注：满分100分）

自治区一体化在线政务服务平台服务能力评估（厅局）

序号	厅局名称	考核得分			
		平台服务能力得分	政务服务事项覆盖率	网上办事事项覆盖率	平台平均办结率
1	自治区政府	100%	100%	98.33%	98.33%
2	自治区公安厅	100%	100%	99.00%	99.00%
3	自治区司法厅	100%	100%	99.00%	99.00%
4	自治区财政厅	100%	100%	99.00%	99.00%
5	自治区人力资源和社会保障厅	100%	100%	99.00%	99.00%
6	自治区住房和城乡建设厅	100%	100%	99.00%	99.00%
7	自治区商务厅	100%	100%	99.00%	99.00%
8	自治区文化和旅游厅	100%	100%	99.00%	99.00%
9	自治区卫生健康委员会	100%	100%	99.00%	99.00%
10	自治区退役军人事务厅	100%	100%	99.00%	99.00%
11	自治区信访局	100%	100%	99.00%	99.00%
12	自治区审计厅	100%	100%	99.00%	99.00%
13	自治区市场监督管理局	100%	100%	99.00%	99.00%
14	自治区生态环境厅	100%	100%	99.00%	99.00%
15	自治区应急管理部	100%	100%	99.00%	99.00%
16	自治区能源局	100%	100%	99.00%	99.00%

考核得分：  
2项考核内容均达标，考核得分按满分计算。（注：满分100分）