

资府办发〔2023〕22号

**资阳市人民政府办公室
关于印发《资阳市深化“放管服”改革打造
一流营商环境考评实施方案（试行）》的
通 知**

各县（区）人民政府，高新区管委会、临空经济区管委会，市级相关部门（单位）：

经市政府同意，现将《资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境考评实施方案（试行）》印发你们，请认真贯彻执行。

资阳市人民政府办公室

2023年11月8日

资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境 考评实施方案（试行）

为深入推进“放管服”改革，打造一流营商环境，增强市场主体和群众获得感、满意度，根据国、省、市优化营商环境相关法律法规和深化“放管服”改革等相关文件精神，特制定本方案。

一、考评对象

考评对象共分为3类。各县（区）人民政府，高新区管委会、临空经济区管委会为县（区）类参评单位。所有与深化“放管服”改革工作相关的市级部门（单位），按照与市场主体和群众联系密切度分为密切联系和较密切联系两类参评单位。考评对象名单及分类，根据机构职能变动动态调整。

二、考评原则

考评工作遵循客观公正、民主公开、分类考评和注重实效的原则，客观、真实、全面反映各参评单位深化“放管服”改革打造一流营商环境工作成效。

三、考评方式和内容

考评工作由市政府主要领导牵头，市政府常务副市长负责推进，各县（区）、高新区、临空经济区，市级相关部门和单位参与。市推进政府职能转变和“放管服”改革暨政务公开协调小组

办公室（以下简称“市推进协调办”）、市营商环境建设工作领导小组办公室（以下简称“市营商办”）具体负责考评工作的组织统筹和综合协调。

每季度组织开展一次综合考评，采取参评对象自评和考评牵头单位现场督查、样本抽查、投诉核查等方式进行综合评定，在下一季度首月完成。评价内容根据国省年度下达目标任务及市委、市政府工作部署安排实施情况动态调整。

综合考评总分 110 分（其中，基础分 100 分，其他加分项 10 分），并设置扣分项。考评内容基础分部分主要包括落实深化“放管服”改革重点工作任务和营商环境建设工作方案责任分工、市场主体和群众评价反馈、参评代表评价等，加分部分主要包括协调解决具体问题、特色亮点工作等，扣分部分主要包括工作推进不力、被通报批评等方面。

（一）基础得分（100 分）

1. 年度重点工作（50 分）。市推进协调办牵头，通过参评对象自评、现场督查等方式，对深化“放管服”改革重点工作任务的参评对象进行考评；市营商办牵头，通过参评对象自评、现场督查等方式，对营商环境建设工作方案明确重点工作任务的参评对象进行考评。

2. 市场主体和群众评价反馈（40 分）。市推进协调办牵头，通过样本抽查、投诉核查等方式，对参评对象进行考评。

3. 参评代表评价反馈（10分）。市营商办牵头，邀请营商环境监督员、“两代表一委员”通过日常收集、现场督查等方式，对参评对象进行考评。

（二）加分情形（10分）

1. 协调解决具体问题（5分）。市营商办牵头，对参评对象自主申报情况进行核查评定。主要包括协调解决市场主体在资金、土地、用工、水电气视讯、五险一金等过程中遇到的困难和问题，以及群众反映带共性或群体性、难度较大且具有一定影响性问题。

2. 特色亮点工作（5分）。市推进协调办、市营商办牵头，对涉及在深化“放管服”改革打造一流营商环境工作中，承接国家和省市改革试点任务或改革创新举措并复制推广、经验做法被市级及以上媒体宣传报道、入选市级及以上改革创新实践案例等进行评定。

（三）扣分情形

市推进协调办、市营商办牵头，对参评对象因工作推进不力，被国省市通报批评、被企业投诉举报经查属实、被国省市新闻媒体作为反面典型曝光、弄虚作假获得得分等情形进行评定。

四、考评等次设定

考评对象每季度综合考评按得分高低排名，年度综合考评得分以参评对象各季度综合考评得分折合后计分（即，年度综合考

评得分=各季度综合考评累计得分之和*25%), 并作为年度目标绩效考核相应指标评定的重要依据。县(区)类确定“好”“差”等次名额各1名; 密切联系类市级部门得分前3名确定为“好”等次, 得分倒数2名确定为“差”等次; 较密切联系市级部门和单位得分前5名确定为“好”等次, 得分倒数2名确定为“差”等次; 其余考评对象均为“一般”等次。

所有参评对象季度综合考评总体得分达到95分及以上, 当季度不确定“差”等次对象; 所有参评对象综合考评总体得分低于80分, 当季度不确定“好”等次对象。

五、考评结果运用

评价考核结果经审定后, 在一定范围内通报, 并抄报市委组织部、市人力资源社会保障局, 作为党政领导班子和领导干部综合绩效考评、干部奖惩任免和给予相关政策激励的重要依据。

(一)全市通报。季度综合考评结果通过政府网站、官网新媒体等方式公布通报, 并专报市政府。

(二)分类处理。季度综合考评中收集掌握的问题, 经分类甄别后, 根据问题类别、问题性质, 采取点对点交办、提示警示、线索移交等方式交相关部门办理。

(三)正向激励。季度综合考评被评为“好”等次的各县(区)、高新区、临空经济区及市级相关部门, 在市政府常务会或相关专题会上作经验交流, 在年度目标绩效考核相应指标中每次加0.1

分；年度综合考评被评为“好”等次的参评单位，参评单位主要负责同志、分管负责同志年度考核同等条件下优先确定为“优秀”等次，参评单位领导班子及干部职工（含下属事业单位）优秀比例在年度目标考核结果等次对应干部职工年度考核优秀比例的基础上提高一个百分点计算。

被评为“好”等次的水电气及金融机构等参评单位，由行业主管部门将考核结果抄送其上一级主管部门。

（四）督促整改。季度综合考评被评为“差”等次的各县（区）、高新区、临空经济区及市级相关部门，由市政府常务副市长对考评对象主要负责同志进行约谈，并在市政府常务会议或相关专题会上作检视发言；同一年度内两次被评为“差”等次的，由市政府主要领导对考评对象主要负责同志进行约谈；同一年度内三次及以上被评为“差”等次的，由市政府主要领导对考评对象班子全体成员同志进行约谈。季度综合考评被评为“差”等次的参评单位，在年度目标绩效考核相应指标中每次扣0.1分；年度综合考评被评为“差”等次的参评单位，参评单位主要负责同志、分管同志年度考核不确定为“优秀”等次，参评单位领导班子及干部职工（含下属事业单位）优秀比例在年度目标考核结果等次对应干部职工年度考核优秀比例的基础上降低一个百分点计算。

被评为“差”等次的水电气及金融机构等参评单位，由行业主管部门进行约谈，同一年度内三次及以上被评为“差”等次的，

考核结果抄送其上一级主管部门。

本考评实施方案由市协调推进办、市营商办负责解释，自印发之日起施行。

- 附件：1. 纳入考评部门（单位）
2. 资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境考评工作计分标准（县区类、密切联系类单位）
 3. 资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境考评工作计分标准（较密切联系类单位）
 4. 参评代表考评实施细则（试行）
 5. 市场主体和群众评价反馈实施细则（试行）

市交通运输局	市水务局
市农业农村局	市文化广电旅游局
市卫生健康委	市应急管理局
市国资委	市城管行政执法局
市医疗保障局	市国动办
市气象局	市工商联
资阳市消防救援支队	市邮政管理局
市住房公积金管理中心	人行资阳市分行
国家金融监督管理总局资阳监管分局	农发行资阳市分行
工行资阳分行	农行资阳分行
中行资阳分行	建行资阳分行
邮政储蓄银行资阳市分行	资阳农商银行
中国人寿资阳市分公司	太平洋寿险资阳中支
人保财险资阳市分公司	平安产险资阳中支
太平洋财险资阳中支	中华联合财险资阳中支
国寿财险资阳中支	中航安盟财险资阳中支
锦泰财险资阳中支	国网资阳供电公司
海天水务公司	港华燃气公司
水务燃气公司	

附件 2

资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境 考评工作计分标准

（县区类、密切联系类单位）

序号	一级指标	二级指标	分值	计分标准
1	年度重点工作 (50分)	营商环境建设年度重点工作	25	市营商办依据《资阳市 2023 年创建全省一流营商环境攻坚突破工作方案》，通过参评对象自评、现场督查等方式，对参评对象进行考评。按照时间进度进行计算得分（累计完成任务数/当期任务数×25分；若年度重点工作仅涉及营商环境，则年度重点工作分值按营商环境重点工作得分×2 计算）。
2		深化“放管服”改革年度重点工作	25	市协调推进办依据《资阳市深化“放管服”改革优化营商环境 2023 年重点工作任务》，通过参评对象自评、现场督查等方式，对参评对象进行考评。按照时间进度进行计算得分（累计完成任务数/当期任务数×25分；若年度重点工作仅涉及“放管服”改革，则年度重点工作分值按“放管服”改革重点工作得分×2 计算）。
3	市场主体和群众评价反馈 (40分)	市场主体和群众评价反馈	40	考评分为优秀、良好、一般 3 个档次，被市场主体和群众评为良好的考评对象，按照给出良好考评的市场主体和群众数量×0.2 分，进行扣分；被市场主体和群众评价反馈为一般的考评对象，按照给出一般考评的市场主体和群众数量×0.5 分，进行扣分。若 12345 网络理政平台收集参评对象对反馈问题的及时响应率、按时办结率低于 100%，则扣 5 分；满意率低于 95%，则扣 5 分。
4	参评代表评价 (10分)	参评代表评价	10	考评分为优秀、良好、一般 3 个档次，被参评代表评为良好的参评对象，按照给出良好考评的参评代表数量×0.2 分，进行扣分；被参评代表评为一般的参评对象，按照给出一般考评的参评代表数量×0.5 分，进行扣分。

序号	一级指标	二级指标	分值	计分标准
5	加分（另计10分）	帮助解决具体问题	5	成功帮助市场主体和群众协调解决一个难度较大的问题，加0.3分，由参评对象自主申报、考评领导小组办公室抽查核实。累计加分最高不超过5分。
		特色亮点工作	5	涉及在深化“放管服”改革打造一流营商环境工作中，承接国家和省市改革试点任务或改革创新举措并复制推广的分别加1分、0.5分、0.1分；经验做法被中央级、省部级、市级媒体宣传报道的分别加1分、0.1分、0.05分；入选中央省市改革创新最佳和优秀实践案例或改革创新举措被中央、省、市改革办采用的每条分别加1分、0.25分、0.1分；工作开展情况信息简报国家部委、省部级、市级主要领导肯定性批示分别加1分、0.5分、0.25分，最高不超过2分。上一季度被评为“好”等次的参评对象，在下一季度考评时加0.1分。完成国省市动态增加工作的任务，每项加0.05分。累计加分最高不超过5分。
6	扣分（不限制扣分底线）			因工作推进不力，在国省市专项督查过程中，被国省市通报批评的每次分别扣1分、0.5分、0.2分。被市场主体投诉举报经查属实的每次扣0.5分。被国省市新闻媒体作为反面典型曝光，造成不良影响的，每次分别扣1分、0.8分、0.6分，若同一问题被多级媒体曝光，按照最高层级媒体曝光标准扣分。采取弄虚作假等方式获取得分的，经查属实的每次扣1分。其他影响深化“放管服”改革打造一流营商环境工作经核实属实的情况每次扣0.2分。

附件 3

资阳市深化“放管服”改革打造一流营商环境 考评工作计分标准

（较密切联系类单位）

序号	一级指标	二级指标	分值	计分标准
1	年度重点工作 (50分)	营商环境建设年度重点工作	25	市营商环境一级指标牵头部门和行业主管部门依据《资阳市2023年创建全省一流营商环境攻坚突破工作方案》，通过参评对象自评、现场督查等方式，对参评对象进行考评。按照时间进度进行计算得分（累计完成任务数/当期任务数×25分；若年度重点工作仅涉及营商环境，则年度重点工作分值按营商环境重点工作得分×2计算）。
2		深化“放管服”改革年度重点工作	25	市协调推进办依据《资阳市深化“放管服”改革优化营商环境2023年重点工作任务》，通过参评对象自评、现场督查等方式，对参评对象进行考评。按照时间进度进行计算得分（累计完成任务数/当期任务数×25分；若年度重点工作仅涉及“放管服”改革，则年度重点工作分值按“放管服”改革重点工作得分×2计算）。
3	市场主体和群众评价反馈 (40分)	市场主体和群众评价反馈	40	考评分为优秀、良好、一般3个档次，被市场主体和群众评为良好的考评对象，按照给出良好考评的市场主体和群众数量×0.2分，进行扣分；被市场主体和群众评价反馈评为一般的考评对象，按照给出一般考评的市场主体和群众数量×0.5分，进行扣分。若12345网络理政平台收集参评对象对反馈问题的及时响应率、按时办结率低于100%，则扣5分；满意率低于95%，则扣5分。
4	参评代表评价 (10分)	参评代表评价	10	考评分为优秀、良好、一般3个档次，被参评代表评为良好的参评对象，按照给出良好考评的参评代表数量×0.2分，进行扣分；被参评代表评为一般的参评对象，按照给出一般考评的参评代表数量×0.5分，进行扣分。

序号	一级指标	二级指标	分值	计分标准
5	加分（另计10分）	帮助解决具体问题	5	成功帮助市场主体和群众协调解决一个难度较大的问题，加0.3分，由参评对象自主申报、考评领导小组办公室抽查核实。累计加分最高不超过5分。
		特色亮点工作	5	涉及在深化“放管服”改革打造一流营商环境工作中，承接国家和省市改革试点任务或改革创新举措并复制推广的分别加1分、0.5分、0.1分；经验做法被中央级、省部级、市级媒体宣传报道的分别加1分、0.1分、0.05分；入选中央省市改革创新最佳和优秀实践案例或改革创新举措被中央、省、市改革办采用的每条分别加1分、0.25分、0.1分；工作开展情况信息简报国家部委、省部级、市级主要领导肯定性批示分别加1分、0.5分、0.25分，最高不超过2分。上一季度被评为“好”等次的参评对象，在下一季度考评时加0.1分。完成国省市动态增加工作的任务，每项加0.05分。累计加分最高不超过5分。
6	扣分（不限制扣分底线）			因工作推进不力，在国省市专项督查过程中，被国省市通报批评的每次分别扣1分、0.5分、0.2分。被市场主体投诉举报经查属实的每次扣0.5分。被国省市新闻媒体作为反面典型曝光，造成不良影响的，每次分别扣1分、0.8分、0.6分，若同一问题被多级媒体曝光，按照最高层级媒体曝光标准扣分。采取弄虚作假等方式获得得分的，经查属实的每次扣1分。其他影响深化“放管服”改革打造一流营商环境工作经核实属实的情况每次扣0.2分。

附件 4

参评代表考评实施细则（试行）

一、评价对象

涉及深化“放管服”改革打造一流营商环境工作的参评单位。

二、评价组织

市营商办邀请营商环境监督员、“两代表一委员”，通过日常情况收集、现场督查等方式对参评对象进行考评。每季度抽选营商环境监督员、“两代表一委员”共 5 名。

三、评价方式

（一）日常收集。通过日常走访调研，广泛收集市场主体和群众对参评单位在深化“放管服”改革打造一流营商环境工作中具体表现的评价，包括制度机制建立落实、日常工作落实效率、质量、党风廉政等内容。

（二）现场督查。通过“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”等方式，现场发现、记录并评价入驻市县乡镇（街道）政务服务大厅（便民服务中心）窗口单位工作人员工作纪律、服务态度、服务规范等情况。

四、督查结果运用

营商环境监督员、“两代表一委员”根据日常收集和现场核

实情况对参评对象进行综合评估，按照“优秀”“良好”“一般”3个档次对参评对象进行考评，并填写《资阳市营商环境监督员、“两代表一委员”参评代表情况反馈表》，于每季度末月25日前反馈市营商办（电子邮箱：sczyysb@163.com）。

资阳市营商环境监督员、“两代表一委员”

参评代表情况反馈表（样表）

参评代表：

填表时间：

序号	参评对象	工作中存在的问题 和不足	问题解决 建议意见	综合评估		
				优秀	良好	一般
1						
2						
3						
...						
...						
...						

备注：本表可只填综合评估为“良好”和“一般”等次的参评对象有关情况，如未发现工作中存在问题和不足，默认为“优秀”等次。

附件 5

市场主体和群众评价反馈实施细则（试行）

一、开展时间

样本抽样：每季度开展 1 次电话回访。

投诉核查：每季度导出数据开展核查。

二、开展筹备

（一）建立监督员库

各县区、高新区、临空经济区分别报送 1 名工作人员，市级相关部门分别报送 1 名工作人员纳入监督员库。

（二）建立联系员库

市 12345 网络理政中心话务员纳入联系员库。

（三）建立市场主体和群众库

将办理行政审批、公共服务和民生服务等方面的市场主体（含规上企业、规下企业及已开工未入库签约项目市场主体）和群众纳入市场主体和群众库，其中对规上企业的电话回访，年度内须实现全覆盖。

（四）制作抽选表格

用 PPT 制作电话号码、话务编号“滚动选停”的抽选表格。所有监督员库和联系员库的名单按序号建好人员台账，人员台账

须有序号、姓名、电话号码，并一一对应。抽选表格中只显示电话号码或话务编号。

（五）开展方式

1. 样本抽样

（1）抽选人员。在开展该项工作的前1个工作日（除节假日外）现场抽选。从监督员库抽选3名工作人员作为监督员，从联系员库抽选5名话务员作为联系员。原则上监督员和联系员连续2个季度内不重复抽选，若出现该问题，将继续抽选，直到不重复。

（2）抽选参评市场主体和群众。在开展该项工作的前1个工作日（除节假日外），从办理行政审批、公共服务和民生服务等方面的市场主体和群众中现场抽选。雁江区、安岳县、乐至县、高新区、临空经济区分别随机抽取100名代表（其中市场主体80名、群众20名）作为参评对象。

（3）回访反馈。由联系员对抽选的市场主体和群众进行电话回访，监督员全过程进行旁听监督。联系员联系完成后如实填写抽样调查表，由监督员、联系员签字后作为对参评对象考评的重要依据。

若在电话回访过程中，市场主体和群众不接听或挂断电话2次的视为无效样本，如有效样本达到三分之二及以上，则不再补充抽取，只统计填写有效样本。如有效样本低于三分之二的情况

时，则补充抽取，确保样本符合要求。

2. 投诉核查

(1) 抽选人员。投诉核查抽选人员同样本抽样。

(2) 收集反馈。市 12345 网络理政中心通过系统提供当季度内投诉类回访不满意诉求台账作为核查内容，由监督员对系统核查进行核实并签字后作为对参评单位评定的重要依据。

四、工作要求

1. 督查员、联系员须提前 10 分钟到岗，期间遵守工作纪律，不得擅自离岗，并对市场主体和群众相关信息保密。

2. 联系员须按 12345 网络理政中心规范用语、礼貌文明交流，并做好详细记录。

抽样调查表

回访时间： 年 月 日

序号	电话号码	参评单位	服务单位	具体问题	满意度(优秀、良好、一般)情况	良好、一般的原因	建议意见	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

监督员：

联系员：