

枣庄市行政审批服务局文件

枣行审〔2022〕10号

关于印发《枣庄市星级政务服务大厅评定工作方案》的通知

各区（市）审批服务局、枣庄高新区行政审批局，枣庄市民中心各窗口，局机关各科室，局属各单位：

现将《枣庄市星级政务服务大厅评定工作方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

枣庄市行政审批服务局

2022年4月12日



枣庄市星级政务服务大厅评定工作方案

为全面优化我市各级政务服务大厅办事环境，不断提升办事效率和服务水平，持续擦亮“枣办好”政务服务品牌，打造全省一流营商环境，制定本工作方案。

一、评定对象

市、区（市）政务服务中心及各分中心，各镇（街道）便民服务中心。

二、评定原则

坚持客观公正、公开透明、注重实绩的原则。

三、评定内容

（一）评定分为三星、四星、五星三个等级，五星级政务服务大厅为最高等级。

（二）评定围绕整体环境、人员规范、窗口设置、办事速度、服务评价、创新加分六个方面指标（具体标准见附件 1）开展。各参评单位可对照标准开展自评，按照实际情况申报，原则上只能选取一个符合条件的等级参加评定。

（三）参评三星级政务服务大厅的，验收至少得 70 分；参评四星级政务服务大厅的，验收至少得 80 分；参评五星级政务服务大厅的，验收至少得 95 分。未达到相应分数要求的，视为验收不通过。

（四）本年度出现领导干部、工作人员违法违规办事等损



害营商环境典型问题，经区（市）级以上部门通报批评造成不良影响的，该政务服务大厅本年度不准参评。

四、评定程序

（一）申请。市、区（市）政务服务中心及各分中心按照自愿原则，通过自评后向市审批服务局报送《星级政务服务大厅评定申请表》（附件2），并提供相关佐证材料。镇（街道）便民服务中心自评后向区（市）审批服务局报送《星级政务服务大厅评定申请表》（附件2），并提供相关佐证材料。

（二）初审。区（市）审批服务局负责镇（街道）便民服务中心报送材料初审工作，于5个工作日内将初审结果报市审批服务局。市、区（市）政务服务中心及各分中心申请由市审批服务局负责，收到申请后于5个工作日内审核。

（三）验收。市审批服务局审核通过后，组织验收组进行检查验收，形成《星级政务服务大厅评定验收表》（附件3）。

（四）评选。市审批服务局根据验收组意见，进行最终评选。

（五）公示。市审批服务局将最终评选结果在局网站、公众号等进行公示，公示期为5个工作日。

（六）公布。市审批服务局统一公布最终评定结果，并为参评成功的政务服务大厅颁发相应的星级标志。

五、其他要求

（一）星级政务服务大厅评定原则上每年10月组织，12月底前出评定结果，评定有效期为2年。到期后需重新提交申



请，未重新提交申请的，视为放弃评定。

（二）已评定的星级政务服务大厅，在有效期内如出现领导干部、工作人员违法违规办事等损害营商环境的典型问题，经区（市）级以上部门通报批评造成不良影响的，将取消星级评定。

（三）星级政务服务大厅标志由市审批服务局统一制作、发放。

（四）其他未尽事宜由市审批服务局负责解释。

附件：1.星级政务服务大厅评定标准

2.星级政务服务大厅评定申请表

3.星级政务服务大厅评定验收表



附件 1:

星级政务服务大厅评定标准

评定指标	指标分解	备注
整体环境 (20分)	1.大厅入口处设置专人值守的健康监测点,有测温码宣传提醒,设有隔离室;有等候1米线,有特殊群体无码进入通道和登记处。(4分) 2.大厅整洁有序,无难闻气味;有场所环境消杀记录,配备消毒用品;有指示牌,且准确清晰,有禁烟标识;设有咨询导办台或服务台,能提供咨询、指引、打字复印等服务;有雨伞、老花镜、轮椅、充电器等便利群众办事设施。(6分) 3.大厅设有休息区、等候区等,有母婴专用室,有饮水设备;卫生间布局合理且能正常使用,设有无障碍卫生间,整洁无异味;垃圾箱分布合理,清理及时,设有废弃口罩专用垃圾箱。(5分) 4.大厅设有政务公开专区,能通过液晶显示屏、自助查询机、电脑、纸质材料、现场咨询等多种方式便捷高效地查询政务公开信息,进行政府信息公开申请。(5分)	



人员规范 (15分)	1.工作人员服装统一，着工装或制服；仪容仪表干净整洁，举止大方，不浓妆艳抹，不着奇装异服；党员佩戴党徽，有工牌要规范佩戴工牌。(5分) 2.工作时间坐姿端正，服务使用礼貌用语，微笑服务；服务主动、热情、耐心、周到，有较强的服务意识和饱满的精神状态。(5分) 3.工作时间不做与工作无关的事情，按时到岗，不无故空岗、串岗，严格落实请销假制度和离岗不超15分钟制度。(5分)
窗口设置 (25分)	1.窗口布局合理，窗口名称设置通俗易懂；窗口工作台面干净、整洁，物品摆放有序，不放置与工作无关的物品。(5分) 2.按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，科学合理设置无差别或分领域“一窗受理”窗口，依申请政务服务事项“一窗通办”率不低于80%。(5分) 3.设有便利老年人、退役军人等特殊群体办事的专用窗口，有为重点项目、高层次人才等服务的绿色通道。(5分) 4.设有帮办代办窗口，有专人负责全面帮办代办依申请政务服务事项，有工作台账；设有“跨域通办”窗口，“吐槽找茬”或“办不成事”窗口，有专人负责相关工作，熟悉流程，有相关工作机制和工作台账。(5分) 5.设有24小时自助服务区，自助服务设备运行正常且操作便捷；自助服务设备能办理依申请政务服务事项占比不低于90%。(5分)



办事速度 (20分)	1.所办理政务服务事项办理材料、流程、时限等在线上线下公开，且准确、清晰。(5分) 2.依申请政务服务事项可网办率达到95%及以上。(5分) 3.依申请政务服务事项全程网办率达到96%及以上。(5分) 4.依申请政务服务事项即办件占比达到60%及以上。(5分)	
服务评价 (10分)	1.大厅全年政务服务好评率在99%以上，无因窗口工作人员责任上传至“好差评”系统的差评评价。(4分) 2.全年没有被报刊、电视等主流媒体曝光，或被有关职能部门通报批评等情况。(6分)	
创新加分 (10分)	聚焦推进政务服务标准化、规范化、便利化、优质化，大胆探索、勇于创新，形成可复制、可推广的改革创新成果，受到省级及以上部门、媒体等表彰、推广或宣传的，视情况加分，最高加10分。	



附件 2:

星级政务服务大厅评定申请表

填表单位 (盖章):

日期: 年 月 日

大厅名称		拟申请等级	
大厅整体 情况自评 (可另附页)	主要负责人签字:		
初审意见	单位盖章:		



附件 3:

星级政务服务大厅评定验收表

大厅名称		拟申请 等级	
验收时间		得 分	
验收情况 (可另附页)	整体环境 (20 分)		
	人员规范 (15 分)		
	窗口设置 (25 分)		
	办事速度 (20 分)		
	服务评价 (10 分)		
	创新加分 (10 分)		
验收组意见			
市审批 服务局意见	主要负责人签字: (盖章)		

