

DB4420

中 山 市 地 方 标 准

DB4420/T 57—2024

政务综合服务能力评价规范

2024 - 10 - 09 发布

2024 - 12 - 09 实施

中山市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价目的和原则 1

5 评价指标与要求 2

6 评价方法 3

7 评价流程 3

8 监督考核 4

9 评价结果应用 5

附录 A（资料性） 政务综合服务能力评价指标 6

附录 B（资料性） 政务综合服务能力评价流程 11

附录 C（资料性） 政务服务群众满意度调查表 12

参考文献 13

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中山市政务服务和数据管理局提出并归口。

本文件起草单位：中山市三角镇公共服务办公室、中山市政务服务和数据管理局、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、中山市东区街道公共服务办公室、中山市黄圃镇公共服务办公室、中山市三角镇中心社区居民委员会、中山市三角镇光明村民委员会、中山市三角镇结民村民委员会。

本文件主要起草人：冯丽军、李琰、贺弢、陈树波、臧兴杰、樊哲、容伟结、许银声、马茜、苏嘉仪、张烽、苏栩生、黎桂连、陈焕欣、陈钰莹、陈耀豪、杨伟全、冯国强。

政务综合服务能力评价规范

1 范围

本文件规定了政务服务机构综合服务能力的评价目的和原则、评价指标与要求、评价方法、评价流程、监督考核、评价结果应用等要求。

本文件适用于市政务服务中心、镇（街）政务服务中心开展的综合服务能力评价活动，村（社区）便民服务站和其他政务服务机构的评价活动参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

GB/T 40762 政务服务满意度评价规范

3 术语和定义

GB/T 39735、GB/T 40762 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务机构 administrative service institution

政府部门及其授权或委托的、提供政务服务的法定组织。

注：含市政务服务中心、镇（街）政务服务中心、村（社区）便民服务站三级政务服务机构。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.2, 有修改]

3.2

服务对象 service object

申请办理政务服务事项的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.4]

3.3

评价对象 **evaluated object**

市政务服务中心、镇（街）政务服务中心。

[来源：GB/T 39735-2020, 3.5, 有修改]

3.4

政务综合服务能力评价 **evaluation of administrative integrated service ability**

遵循合理评价原则，依据一定程序，运用科学方法，对政务服务机构、政务服务平台、政务服务人员等要素进行综合评价，并提出改进意见的行为和过程。

4 评价目的和原则

4.1 评价目的

发现政务服务机构运行中存在的问题和薄弱环节，改进管理机制，建立政务服务评价制度，完善效能监督评价考核办法和指标体系，推动各级政务服务工作标准化、规范化、便利化建设，为企业群众提供高效、便捷、优质的政务服务，优化营商环境。

4.2 评价原则

4.2.1 合法合规

遵循政务服务有关法律法规和政策文件的规定和要求，全面准确、客观界定评价对象和服务对象的合理诉求，保护评价对象及服务对象的隐私。

4.2.2 公开透明

除依法不得公开的信息外，应将评价指标、评价过程和评价结果及整改情况等向社会公开。

4.2.3 实事求是

根据国家、省、市关于政务服务的最新工作要求，重视调查研究，客观公正评价政务服务机构综合服务能力情况。

4.2.4 科学规范

数据采集深入细致，评估方法科学合理，分析论证严谨可靠，活动流程严密规范，听取意见全面系统。

4.2.5 注重实效

以提升政务服务水平为导向，对标高标准政务服务要求，通过评估活动反映本区域政务服务重点指标真实的执行情况，找出差距，让办事群众和企业“花最少的时间、跑最少的路、交最少的材料、找最少的部门”的方法，实现办事群众和企业切身利益最大化。

4.2.6 以评促改

坚持强化服务差评整改，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。加强对评价数据的跟踪分析和综合挖掘，研判服务对象的诉求，实现以评促改。

5 评价指标与要求

5.1 评价指标

市、镇（街）政务服务中心综合服务评价指标和村（社区）便民服务站综合服务评价指标见附录 A。

5.2 评价要求

- 5.2.1 政务服务机构应按照有关政务服务评价制度及实施细则的规定，制定评价工作实施方案。
- 5.2.2 政务服务评价应符合 GB/T 39735 的规定。
- 5.2.3 政务服务满意度评价应符合 GB/T 40762 的规定。

6 评价方法

6.1 评价主体

- 6.1.1 “两代表一委员”评价：邀请党代表、人大代表、政协委员对政务服务工作进行评价。
- 6.1.2 服务对象评价：引导服务对象参与政务服务评价活动。
- 6.1.3 上级评价：由上级部门对政务服务工作进行评价。
- 6.1.4 自评：内部组织政务服务工作人员开展自评活动。
- 6.1.5 互评：组织政务服务工作人员分组开展互评活动，分组包括但不限于镇（街）分组、村（社区）分组、单位内部分组等。
- 6.1.6 第三方机构专业评价：邀请第三方机构对政务服务工作进行定期评价，评价周期宜为一年一次。
- 6.1.7 第三方机构应具备以下条件：
 - a) 具备独立法人资格；
 - b) 具有与其服务范围相适应的固定工作场所；
 - c) 具备专业服务团队。
- 6.1.8 评价人员应满足以下要求：
 - a) 保守工作秘密，遵守评价工作纪律；
 - b) 熟悉政务服务等法律法规及政策；
 - c) 了解政务服务机构基本情况及业务特点；
 - d) 了解政务服务机构综合服务能力评价目的和要求；
 - e) 能够熟练对政务服务工作开展评价，独立编制评价报告。

6.2 评价方式

- 6.2.1 现场检查：通过实地走访、材料检查等方式对政务服务工作进行现场检查。现场检查渠道包括政务服务中心、自助服务终端、中山市 12345 政府服务热线等。
- 6.2.2 线上检查：通过系统统计、电话调查等方式对政务服务工作进行评价。线上检查渠道包括广东政务服务网、粤省事、粤商通等政务服务小程序、移动政务服务应用及政务服务机构自行建设的其他在线政务服务系统等。

7 评价流程

7.1 评价过程

政务综合服务能力评价过程包括：评价方法、评价指标、评价小组、数据采集、实施评价、形成评价报告、结果公开、资料归档等环节。评价流程见附录B。

7.2 评价方法

根据上级主管部门要求或具体工作需要，明确评价主体和评价方式。

7.3 评价指标

评价主体参照附录 A，根据每次关注的重点选择适用的评价指标，并赋值。综合评价指标分为基础项和加分项，其中基础项占 100 分，加分项占 10 分，满分 110 分。

7.4 评价小组

评价小组由政务服务、标准化领域的专家，“两代表一委员”，政务服务监督员等组成，按照评价工作实施方案开展评价活动。

7.5 数据采集

通过调取评价数据(包括但不限于服务对象评价、问卷调查、电话访谈等)和业务系统数据等方式采集基础数据。

7.6 实施评价

7.6.1 明确评价小组成员分工，评价小组采取听取汇报，通过现场检查和线上检查的方式，结合数据采集材料，对评价对象提供的材料进行审查，提出评价意见和建议。

7.6.2 向评价对象告知审查意见，就评价过程中发现的问题及建议向评价对象进行反馈。

7.7 评价报告

评价小组应根据评价结果撰写评价报告，评价报告内容包括但不限于：

- a) 评价目的、评价依据、评价对象、评价时间、评价内容、评价方式、评价结果计算方法；
- b) 评价过程，包括数据资料的收集过程、方法、基本情况及实地核查情况；
- c) 评价结果，包括数据分析及存在问题；
- d) 意见与建议，针对评价中发现的问题和薄弱环节，提出整改建议和意见；
- e) 评价小组人员签字，负责评价工作的专家组人员应对评价结果负责；
- f) 附件，评价过程文件、调研问卷、分析报告等。

7.8 结果公开

7.8.1 评价机构应在评价后 5 个工作日内公开评价结果。

7.8.2 如评价对象对评价结论有异议的，可在 10 个工作日内向评价机构以书面方式提出复核，评价结果以复核结果为准。

7.9 资料归档

评价活动结束后，应对评价过程材料进行归档，内容包括但不限于：

- a) 评价前准备材料；
- b) 评价过程材料；
- c) 评价报告等。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/785201211100012010>