

ICS 03.160
CCS A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 39735—2020

政务服务评价工作指南

Guidelines for administrative service evaluation

2020-12-14 发布

2021-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 评价渠道	2
5.1 现场服务“一次一评”	2
5.2 网上服务“一事一评”	2
5.3 社会各界“综合点评”	2
5.4 政府部门“督查评”	3
6 评价内容	3
7 评价方法	3
7.1 评价数据来源	3
7.2 计算方法	3
8 结果运用	3
8.1 差评整改	3
8.2 统计分析	3
8.3 考核奖惩	4
8.4 持续改进	4
附录 A (规范性) 政务服务评价指标体系	5
参考文献	7

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。

本文件由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本文件起草单位：国务院办公厅政府职能转变办公室、国务院办公厅电子政务办公室、中国标准化研究院、山东省泰安市行政审批服务局、江苏省大数据管理中心、浙江省台州市人民政府行政服务中心、贵州省政务服务中心、北京市政务服务局、四川省眉山市政务服务管理局、西南政法大学、江苏省太仓市行政审批局。

本文件主要起草人：陈扬、董杲、冯蕾、巫小波、刘燕、何正庆、张英姿、王墩、赵磊、朱拥纲、张彩华、章成智、路源、李绥州、谭俊杰、许潇文。

引 言

2019年12月,国务院办公厅发布《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》(国办发〔2019〕51号)(以下简称《意见》),要求建立政务服务“好差评”制度,形成“涵盖政务服务‘全事项、全渠道、全平台、全流程’相互配套协调的政务服务评价体系,建成全国一体化在线政务服务平台‘好差评’管理体系,确保每个政务服务事项均可评价,每个政务服务机构、政务服务平台和人员都主动接受评价,每个‘差评’都得到整改,形成评价、反馈、整改、监督全流程衔接,全社会广泛参与、政府部门及时改进的良性互动局面。”

为全面落实《意见》要求,提供标准技术支撑,全国行政审批标准化工作组牵头起草了《政务服务评价工作指南》和《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》两项国家标准。其中《政务服务评价工作指南》是开展政务服务“好差评”工作的基础指导性标准,明确政务服务“好差评”评什么、怎么评、评价结果如何分析运用等内容;《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》是对《政务服务评价工作指南》中提出的现场服务“一次一评”和网上服务“一事一评”两种评价渠道操作方法的具体细化,是《政务服务评价工作指南》框架下的实操性工作规范。

两项标准共同构成现阶段政务服务“好差评”标准体系,可以为实现以标准化促进政务服务评价制度化、常态化、长效化,持续提升政务服务水平,提供重要参考和具体路径。

政务服务评价工作指南

1 范围

本文件给出了依申请的政务服务评价工作的评价基本原则,以及评价渠道、评价内容、评价方法、评价结果运用和持续改进等方面的要求。

本文件适用于对全国各级政务服务机构、各类政务服务平台、政务服务事项和人员的服务开展评价工作。

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 36112—2018 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36114—2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政务服务 administrative service

政府部门及其授权或委托的其他组织行使行政权力、履行公共服务职责过程中提供的服务。

注 1: 本文件所指的行政权力事项主要指依申请的行政许可、行政给付、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行政权力事项。

注 2: 本文件所指的公共服务事项包括但不限于教育、公共卫生和基本医疗、基本社会保障、公共就业服务等与企业发展、民生密切相关的事项。

3.2

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: 含政务服务大厅、政务服务中心、便民服务站、政务服务窗口等。

3.3

政务服务平台 administrative service platform

由政府及其职能部门设立的网上政务服务平台。

注: 含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等。

3.4

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。

3.5

评价对象 evaluated object

各级政务服务机构、各类政务服务平台、服务事项及相关工作人员。