|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 01.040.03 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB43/T XXXX—XXXX

政务服务大厅管理规范

第7部分：政务服务质量控制

Specifications for the management of government service hall——

Part7:Control of government service quality

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc98258768)

[1 范围 1](#_Toc98258769)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc98258770)

[3 术语和定义 1](#_Toc98258771)

[4 管理职责 1](#_Toc98258772)

[5 总体目标 1](#_Toc98258773)

[6 质量控制 1](#_Toc98258774)

[7 质量改进 3](#_Toc98258775)

1. 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。

本文件是DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》的第7部分。DB43/T XXXX《政务服务大厅管理规范》包括以下部分：

1. 第1部分：政务服务大厅建设；
2. 第2部分：政务服务平台建设与管理；
3. 第3部分：政务服务人员管理；
4. 第4部分：服务提供；
5. 第5部分：安全与应急处置；
6. 第6部分：政务服务电子档案管理；
7. 第7部分：政务服务质量控制；
8. 第8部分：政务服务考评。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

政务服务大厅管理规范

第7部分：政务服务质量控制

* 1. 范围

本文件规定了政务服务大厅政务服务质量控制的管理职责、总体目标、质量控制和质量改进要求。

本文件适用于湖南省、市州、县市区、乡镇（街道）、村（社区）政务服务大厅对服务质量控制。园区政务服务大厅参照执行。

* 1. 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。

DB43/T 1505 政务礼仪

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 管理职责

政务服务管理机构应成立服务质量管控小组，明确质量负责人（即首席代表）统筹协调制定政务服务大厅服务质量目标、管控措施及质量改进。

政务服务大厅管理机构负责大厅服务质量的日常管控。

* 1. 总体目标

政务服务大厅综合办事窗口全覆盖，政务服务事项“应进必进”，同一政务服务事项线上线下无差别受理、同标准办理，公开与服务信息数据同源标准一致，服务提供优质、大厅管理规范、业务办理高效。服务对象满意度评价应达到95%以上，无差评和不良投诉记录。

* 1. 质量控制
     1. 政务服务事项

政务服务事项入驻率达到100%，网办率达到100%，除因涉密和场地限制等特殊因素外，应实现“应进必进”“应上尽上”。

政务服务承诺时限不高于法定时限且缩减比例达到本级政务服务管理机构要求。

政务服务事项申请材料精简、要求清晰，无法律法规规定外的材料，在线能获取的材料或通过部门间共享能获取的电子材料等未要求重复提交。

进驻大厅的政务服务事项服务流程符合“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的模式要求。

政务服务大厅、网上政务服务门户及APP、小程序、自助服务一体机等线上线下服务渠道政务服务事项、办事指南同源发布、同步更新。

县级以上政务服务管理机构定期组织进驻部门梳理权责清单、进驻事项清单，随机电话或实地暗访抽查某事项，检查是否存在“体外循环”“两头受理”的情况。

随机抽取政务服务事项，与同级其他政务服务机构对比承诺时限平均时间和在法定时限基础上缩减的比例、平均跑动次数、环节精简、减证便民、优化服务情况。

定期开展服务对象对“减材料”“减时间”“减环节”“减跑动次数”的满意度调查回访。

随机抽取政务服务事项，对比线上线下服务渠道政务服务事项、办事指南信息是否存在不一致情况。

* + 1. 政务公开

设置政务公开窗口，公开设施设备齐全，有公开制度保障，配备专人提供政策咨询查阅、办事服务指引，指导依申请公开等服务。

政务服务信息公开更新及时、准确、规范，线上线下内容一致，咨询渠道通畅，信息获取便捷。

县级以上政务服务管理机构应根据国家、省级政务公开要求，定期开展政务公开自评，查看是否存在线上线下公开内容不一致、公开服务“两张皮”等情况。定期开展政务公开群众满意度调查，了解群众需求。

* + 1. 服务行为

线上线下服务通过省一体化平台管理和运行，涉及国家秘密等情形除外。

提供线上线下办理渠道，不限制服务对象选取渠道。

政务服务人员无不文明服务行为，无相关差评。

政务服务人员业务知识扎实，业务办理操作熟练。

政务服务人员遵纪守法、遵守服务流程规范，廉洁服务，无不良投诉记录。

定期开展政务服务办理流程检查，查看是否存在未纳入一体化平台管理和运行的情况；定期开展服务对象回访，了解是否存在强制其选择渠道情况。

县级以上政务服务大厅应设立专职督导人员，定期或不定期开展大厅服务礼仪、服务行为等方面的培训和在岗督导，针对督导发现的问题，开展专项整治与纠偏。

政务服务大厅管理机构制定政务服务人员业务能力系统培训计划，定期组织开展政务服务人员技能水平提升培训，并定期/不定期开展技能测评、技能比赛等活动，针对性地发现问题、解决问题。

定期开展服务对象对政务服务人员业务知识熟练度、技能操作水平方面的评价，了解是否存在业务不精、操作不熟等情况。

各级政务服务大厅管理机构通过大厅现场巡查、视频监控系统、联合纪委或人大政协监督以及邀请社会多方监督等多种方式开展“清廉”大厅建设自查自纠工作。

畅通拓宽举报投诉渠道，公开投诉信箱、电话、网络平台等，引导企业群众提问题、指不足。

不定期开展办事群众回访，了解是否存在推诿扯皮、“吃拿卡要”等工作作风、违纪违法问题。

* + 1. 服务效率

政务服务事项按时办结率达到100%。

各级政务服务管理机构应依托行政效能电子监察系统，及时统计分析政务服务事项的办结情况，对存在有延期风险的，及时进行提醒警告，对行政不作为、慢作为、乱作为的相关单位及人员进行责任追究。

* + 1. 中介服务

中介服务机构遵守政务服务大厅服务流程规范，及时公开并动态调整中介服务事项及办事指南，确保公开信息与办事信息一致，无群众不良投诉、举报。

各级政务服务管理机构监督中介服务机构及时公开更新中介服务事项及办事指南。

适时协调中介服务机构行政主管部门组成联合检查小组，对中介服务机构在政务服务大厅的代理活动，包括执业记录、收费情况、遵纪守法等情况，进行定期或不定期联合检查。

设立举报、投诉热线，接受群众和媒体的监督。

* + 1. “放管服”改革落地

“一件事一次办”、跨省通办、基层公共服务“一门式”全覆盖等改革任务执行率达到100%，经本级人民政府同意并备案的特殊情况除外。

各级政务服务管理机构定期组织政务服务实施机构梳理并公开《“一件事一次办”事项清单》《跨省通办事项清单》《基层公共服务“一门式”全覆盖事项清单》等，随机电话或实地暗访抽查某事项，检查是否存在清单事项未落地的情况。

* 1. 质量改进

政务服务大厅管理机构对检查过程中发现的问题和不足应进行汇总后，直接交由相关部门进行整改和完善。

相关部门应当在规定时限内完成整改工作，提出整改措施并加以持续改进，同时将有关情况及时反馈给政务服务大厅管理机构。

政务服务大厅管理机构应及时发现并处理评价工作中出现的问题，研究和创新评价的方式方法。

服务对象可对政务服务大厅服务质量改进工作进行督促，政务服务管理机构可对政务服务大厅服务质量改进工作进行督促、跟踪、复查。

