|  |  |
| --- | --- |
| 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8部分：政务服务考评

Specifications for the management of government service hall —

Part 8: Assessment of government service assessment

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](#_Toc98258862)

[1 范围 1](#_Toc98258863)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc98258864)

[3 术语和定义 1](#_Toc98258865)

[4 管理职责 1](#_Toc98258866)

[5 考评方式方法 1](#_Toc98258867)

[6 上级考评 2](#_Toc98258868)

[7 同级交叉检查交流 2](#_Toc98258869)

[8 行政效能电子监察 3](#_Toc98258870)

[9 政务服务“好差评” 3](#_Toc98258871)

[10 政务服务大厅管理机构内部考评 3](#_Toc98258872)

[11 异常处理 4](#_Toc98258873)

[12 持续改进 4](#_Toc98258874)

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8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8部分：政务服务考评

* 1. 范围

本文件规定了政务服务大厅的考评管理职责与方式方法，及上级考评、同级交叉检查交流、行政效能电子监察、政务服务“好差评”、政务服务大厅管理机构内部考评的考评内容与依据、考评实施、结果应用、异常处理和持续改进。

本文件适用于湖南省、市州、县市区、乡镇（街道）、村（社区）政务服务大厅的考评管理。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。

GB/T 39734 政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

GB/T 39735 政务服务评价工作指南

* 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

政务服务管理机构负责辖区内政务服务大厅考评的统筹规划、考试实施、结果应用及改进。

政务服务大厅管理机构负责本级政务服务大厅的内部考评管理。

* 1. 考评方式方法
		1. 考评方式

政务服务大厅的考评一般包括上级考评、同级交叉检查交流、行政效能电子监察、政务服务“好差评”及政务服务大厅管理机构内部考评等。

上级考评一般按照下管一级的管理方式，定期与抽查相结合进行考评。

1. 省级政务服务管理机构负责市州政务服务大厅的绩效管理考评。各市州政务服务管理机构负责县市区政务服务大厅的绩效管理考评。

同级交叉检查交流一般是从下一级政务服务管理机构抽调人员组成一定数量检查组，开展交叉检查交流。也可另设巡回检查组，由上级政务服务管理机构抽调人员组成，往返同级政务服务大厅巡回检查。

行政效能电子监察是依托湖南省“互联网+政务服务”一体化平台行政效能电子监察系统对政务服务的时效性、合规性和便捷度自动进行“蓝牌”预警和“红黄牌”纠错提示。

政务服务“好差评”是按照现场服务“一事一评”、网上服务“一次一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”的方式对事项办理机构及其服务人员、服务事项等开展评价。

政务服务大厅管理机构内部考评是考核评分与民主评议相结合的形式，以日常考核为基础，进行季度考核和年度考核，并采取具体的量化考评指标进行。

* + 1. 考评方法

考评方法包括但不限于召开座谈会、现场巡查、查阅台账资料、发放问卷表、回访办事群众、与被考评者交谈、体验式办理。考评实施机构可根据需要采取一种或多种方法。

* 1. 上级考评
		1. 考评内容与依据

依据当年度国家和湖南省政务管理服务工作部署，主要考评重点改革任务、年度工作要点等完成情况。

* + 1. 考试实施

上级政务服务管理机构自行开展考评，省级政务服务管理机构可委托第三方机构开展考评工作。

受委托的第三方机构应具备以下条件：

1. 具有独立的法人资格；
2. 具有与其服务范围相适应的固定工作场所和专业服务团队；
3. 能够熟练对大厅管理与服务工作开展考评，独立编制年度考评综合报告。

第三方机构制定考评方案，明确考评内容、实施步骤、时间安排和考评结果运用。

第三方机构组织考评人员，对照实施要求，开展考评。

第三方机构根据考评方案要求，做好考评数据处理和考评报告编制。

* + 1. 结果应用

考评结果应作为考评对象本年度“放管服”改革和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励评价的重要参考。

* 1. 同级交叉检查交流
		1. 考评内容与依据

依据当年度国家和湖南省政务管理服务工作部署，考评有关工作任务在政务服务大厅落地情况及政务服务大厅运行管理情况。

* + 1. 考评实施

同级交叉检查交流一般由上级政务服务管理机构组织并发起。

组织机构应制定并下发交叉检查交流方案，明确检查交流内容、方式、时间安排、纪律要求和结果运用。

组织机构可在开展交叉检查交流前组织参与人员固定地点集合、培训。培训后再分赴各地区，对照交叉检查要求开展交叉检查交流工作。

交叉检查交流结束后，参与人员应以小组形式将各组检查交流情况报组织机构，检查交流情况一般包括交叉交流报告、典型经验做法情况、发现问题情况以及有关方面意见建议情况等。

组织机构对报送的所有资料进行综合分析后，形成综合报告。

* + 1. 结果应用

组织机构应将检查交流情况形成综合报告，对发现的典型经验做法予以表扬，并通过新闻媒体进行宣传推广；对发现的突出问题，督促相关单位限期整改。

检查交流结果宜作为本年度“放管服”改革和“一件事一次办”改革工作真抓实干督查激励评价的重要参考。

* 1. 行政效能电子监察
		1. 考评内容与依据

依据进驻部门公开的全面、完整的办事指南和审核办理的流程、标准、时限等办事信息，对进驻部门及其工作人员开展政务服务的时效性、合规性和便捷度进行监督。

* + 1. 考评实施

各级政务服务管理机构应建立政务服务效能监管制度，并配置专门的监管人员进行实时监管，将发现的问题及时通知相关人员和部门，督促整改，并对整改情况进行跟踪督办。

* + 1. 结果应用

各级政务服务管理机构应及时总结工作经验和成效，分析短板和不足，有针对性地提出工作意见建议并进行通报。

监察和评价情况应纳入上级对下级的年度真抓实干督察激励范围，纳入同级政府对各部门的绩效评估范围。

各级政务服务管理机构应根据职权，对在行政效能电子监察过程中发现的行政过错行为，视情况对相关责任部门和工作人员采取责令检查与整改、批评教育、约谈、公开通报等方式进行处理。

各级政务服务管理机构在工作中发现的违纪违法问题线索，应按照干部管理权限移交同级纪检监察机关。

* 1. 政务服务“好差评”

各级政务服务管理机构应按照GB/T 39734、GB/T 39735的要求开展政务服务“好差评”的实施与结果应用。对政务服务“好差评”满意率考核结果低于85%的，作为否决项管理。

* 1. 政务服务大厅管理机构内部考评
		1. 考评内容与依据

围绕权力运行全流程政务服务全过程，依据政务服务大厅内部相关管理制度、规范等识别考评内容。

政务服务大厅窗口单位考评以绩效考评为主，重点考评窗口建设、运行管理、创新服务和廉政建设等内容。

窗口工作人员考评以德、能、勤、绩、廉为主，重点考核出勤到岗、业务办理、办公操作、仪容仪表、文明服务、纪律管理、服务满意度等方面。

* + 1. 考评实施

政务服务大厅管理机构应成立考评组，考评组可由政务服务大厅管理机构、窗口单位和驻大厅纪检监察等部门组成。

每年初考评组应制定当年度考评实施细则，明确考评内容、考评周期、实施步骤和考评结果运用等。

考评组按照考评细则实施考评，并及时出具考评结果。

* + 1. 结果应用

政务服务大厅的考核结果作为个人绩效考核、评优评先的依据。

政务服务大厅管理机构可对考核优秀的窗口和窗口工作人员按有关规定给予奖励。

* 1. 异常处理

各类考评机构应设立考评申诉渠道，被考评机构或个人对考评结果有异议的，可在收到考评结果后向考评机构提出申诉。经考评机构核实结果却有异常的，修正考核结果；未发现异常的，维持原结果。

* 1. 持续改进

应根据科学技术发展进步情况综合运用互联网、云计算大数据、人工智能、区块链等技术，结合服务对象需求和政务服务发展需要持续改进各类考评内容、方式方法、程序，确保考评结果的科学性有效性。

应建立持续改进工作机制，可以立即整改的，应及时纠正；对于情况较复杂的，应制定和实施政务服务工作改进和提高方案，推动政务服务工作改进。

应对考评结果进行全面总结，并将情况及时向社会公开广泛接受社会评价和监督。

