

《政务服务评价工作指南》 (征求意见稿)

编 制 说 明

中国标准化研究院

二〇二〇年九月

一、工作简况

（一）任务来源

为进一步贯彻落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）要求，推动政务服务“好差评”国家标准制定，2020年9月11日，国家标准化管理委员会下达《国家标准化管理委员会关于下达〈政务服务评价工作指南〉等2项推荐性国家标准计划的通知》（国标委发〔2020〕41号），计划编号20202986-T-469，标准性质为“推荐”，明确由全国行政审批标准化工作组归口，国务院办公厅职转办牵头起草。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：

起草人：

（三）编制目的及意义

党的十八大以来，党中央国务院围绕“放管服”改革，建设人民满意的服务型政府，提出要求并出台了系列政策措施。2019年《政府工作报告》中要求“建立政务服务‘好差评’制度，服务绩效由企业和群众来评判。政府部门做好服务是本分，服务不好是失职”。2019年12月，《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（以下简称《意见》）（国办发〔2019〕51号）出台，构建了“好差评”工作制度的顶层设计方案。明确要求“在实践基础上，适时制定政务服务评价国家标准，围绕政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面建立健全评价体系，按照统分结合、分级分类的方式，细化评价指标，完善评价方法，推动提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性。”

《意见》从制度层面明确“好差评”是从公众、社会、自身多角度对政务服务事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、整改实效、监督管理等方面的综

合性的评价。《意见》提到的四个评价渠道，分属于不同的评价口径，现场“一次一评”，网上“一事一评”更偏重于行政相对人（企业和群众）即时评价。而社会各界综合点评和政府部门监督查评涉及到第三方评价机构和政府自评的两种评价口径。重点要求在确定评价范围边界和指标内容的前提下，整合不同的评价渠道和评价结果口径，得出政务服务评价的综合结果，以评促改，推动政务服务水平整体提升。

但是在实践中，仍存在政务服务总体评价标准缺失，评价口径不一致的问题。已经开展的评价工作多围绕单独某一方面或者某一类主体开展，研制《政务服务评价工作指南》是为了推动《意见》落实，建成涵盖政务服务“全事项、全渠道、全平台、各环节”相互配套协调的“好差评”评价标准体系，科学设置政务服务评价标准，细化评价指标，完善评价方法，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接受评价，每个办事企业和群众都能自愿自主真实评价，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。实现“好差评”渠道全覆盖、信息全关联、数据全汇聚、结果全公开，以标准化促进政务服务“好差评”制度化、常态化、长效化，持续提升政务服务水平。

（一）为政务服务“好差评”制度提供技术支撑，全面提升政务服务质量

政务服务作为政府服务的核心，既是权力运行的起点，也是政府使命价值的回归。目前国办文件是对“好差评”制度的顶层设计，充分借鉴了广东、浙江、上海等地实践，是对地方经验的总结和上升。开展政务服务标准研究是“好差评”制度的重要组成部分，在标准化框架内开展政务服务“好差评”工作，明确评价流程节点、评价渠道、评价数据归集、评价结果运用等，能够实现政务服务全流程的精细化管理，全面提升政务服务质量，助力国家治理体系和治理能力现代化建设

（二）有助于提升政务服务的公众参与度，推动服务型政府建设

政务服务到底做得好不好，最有发言权、评价权的就是那些直接接受过政务服务的企业和群众。政务服务“好差评”制度，就是要倒逼政府服务提质增效，最终实现群众获得感和满意度的显著提升。公众参与评价有助于增强参与体验、

激发参与热情。一方面，政务服务需要广泛吸纳公众意见；另一方面，公众参与评价的方式使得其社会权益得到尊重，决策更多反映公众意愿。开展标准研制，以标准细化

评价主体及对象、评价渠道、评价内容、评价方式、评价方法、差评整改、结果运用等，解决评价尺度不统一，评价内容颗粒度不清晰，评价业务流程不一致等问题，使得群众参与积极性和有效性提升，真正衡量出政务服务实际水平，推动服务型政府建设。

（三）有利于提升服务效能，推动政府职能转变

探索建立政务服务多维度、全方位、立体式的评价机制，转变无序、分散的参与模式，形成“公众诉求——政府回应——公众评价——政府反馈”的良性循环等，是政务服务过程中公众最为关心亟待解决的重点。通过开展标准研制，明确评价的重点，给用户评价权，有助于及时梳理政务服务办事堵点，持续优化政务服务能力，转变政府职能。一是以评促改，通过评估政务服务过程中的难点、痛点、堵点，使职能部门充分了解公众需求偏好，让公众的需求真正成为推动服务优化升级的核心依据；二是以评促建，开展系统全面的政务服务评价，有利于推动政务服务事项、管理、服务的全流程能力建设。

（四）主要工作过程

1. 广泛调研，掌握资料

目前，多地围绕政务服务“好差评”制度出台了系列政策措施予以规范，如北京市政务服务管理局印发《关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的实施意见》，上海市人民政府办公厅印发《建立“一网通办”政务服务“好差评”制度工作方案》，浙江省人民政府办公厅印发《浙江省建立政务服务“好差评”制度工作方案》，此外，广东、四川、广西等省份和自治区均出台相关政策。这些政策都是对“好差评”制度的细化和补充，均是根据各省政务服务发展情况的个性化规定。

从全国范围来看，围绕国办政务服务“好差评”制度的顶层设计，我国还未建立起与之相配套的国家标准体系和国家标准，迫切需要总结全国“好差评”工

作开展的共性，兼顾不同地区政务服务发展水平的差异，开展国家标准的研制，实现总体水平的提升。在广泛调研掌握第一手资料基础上，对国内外开展政务服务评价情况和相关标准进行了充分的调研了解。通过整理、分析、归纳，收集了以下现行资料：

——中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》

——国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知（国办函〔2016〕108号）

——《行政许可标准化指引（2016）版》

——GB/T 32169.4-2015 《政务服务中心运行规范第4部分：窗口服务评价要求》

——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》

2. 起草标准，精心修订

2020年6月23日，组织专家召开线上视频会议，成立标准编制工作组，制定工作计划和落实方案，明确了标准框架，启动标准研究及编制工作。

2020年6月23—30日 根据视频会意见调整了标准框架和范围，编制形成《政务服务评价工作指南（工作小组第一稿）》。

2020年7月，征求专家意见，共收到修改意见29条，涉及评价指标内容及标准整体修改，起草小组系统梳理并修改形成起草小组第二稿。

2020年7月15日，召开组内专家会征求第二稿修改意见，进一步细化评价指标体系。

2020年7月20日，按照专家意见起草小组对第二稿进行修改，形成起草小组第三稿。

2020年7月28日—31日，起草小组召集组内专家召开标准封闭起草会，会上对原有的按渠道划分的3个评价指标体系进行了系统整合，整合为现有的政务服务评价指标体系，突出了指标的整体性和可操作性。形成工作组讨论稿第四稿。

2020年8月，编制工作组汇总专家意见并进行系统梳理，整合为22条意见。

对标准指标体系内容进行了进一步的修改，进行了评价模块划分。形成了标准征求意见稿。

二、 标准编制原则和主要内容的确定

（一）编制原则

1. 符合相关法律法规原则。政务服务评价工作应符合《中华人民共和国行政许可法》和有关行政许可、政务服务的法律法规和政策性文件的规定。

2. 导向性原则。按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》意见要求，从深入推进“放管服”改革、转变政府职能，创新行政方式，提高行政效能，对接群众需求实施服务供给侧改革，建立政务服务绩效由企业和群众评判的“好差评”制度角度出发，总结提炼全国各地政务服务“好差评”工作经验，遵循政务服务评价客观公正、合法合理、公开透明，务实管用的原则，推动各级政府增强服务意识，转变工作作风，夯实服务责任，为企业和群众提供全面规范、公开公平、便捷高效的政务服务，提升企业和群众办事便利度和获得感。

3. 协调性原则。政务服务评价工作指南的编制，必须全面地、系统地指导全国范围内政务服务“好差评”工作，兼顾全国不同地区政务服务发展水平和特点，提炼共性内容，进一步明确全国范围内政务服务评价工作的流程和重点内容，

4. 采用国家标准原则。对于已有国家标准的内容应尽量采用国家标准。本标准直接采用《行政许可标准化指引（2016）》《GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》《GB/T 36112-2018 政务服务中心服务现场管理规范》《GB/T 32169.4-2015 政务服务中心运行规范第4部分：窗口服务评价要求》《GB/T 37277-2018 审批服务便民化工作指南》等国家标准。

5. 有利于扩展兼容原则。充分考虑可扩展性和兼容性，为“放管服”改革和政务服务未来业务发展预留足够的扩展空间。

（二） 标准主要内容

本标准规定了依申请的政务服务评价工作的评价基本原则、评价渠道、评价内容、评价方法、评价结果运用和持续改进的规范化要求。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、人员的服务开展评价工作。标准框架见图 1

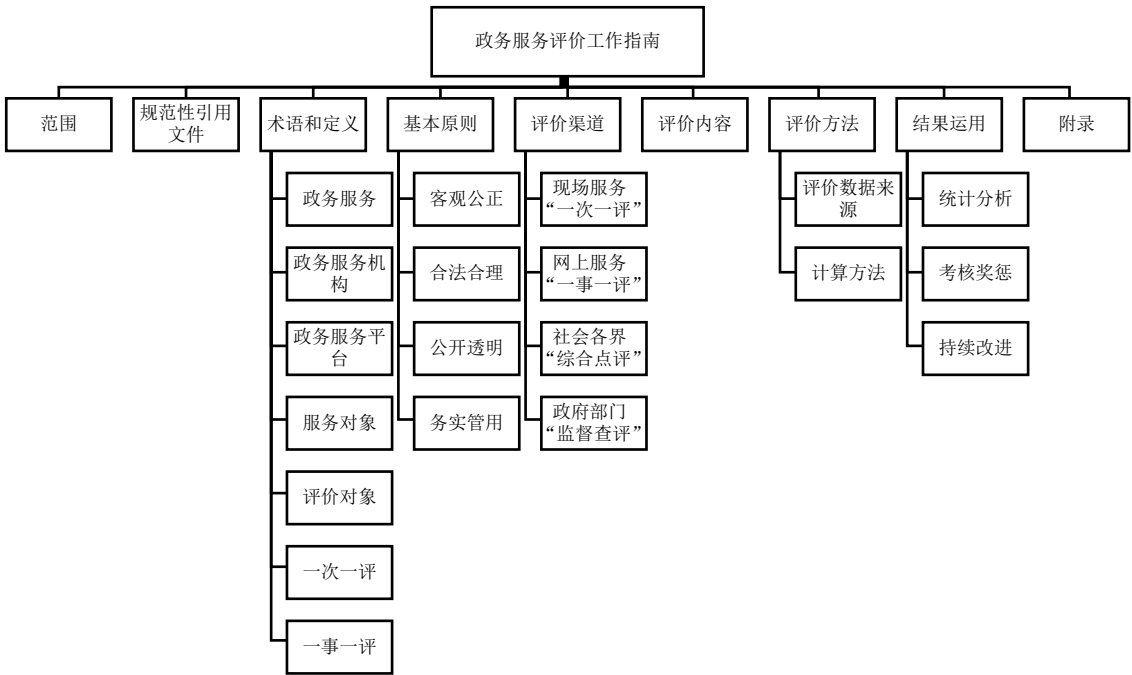


图 1 《政务服务评价工作指南》标准框架

三、 标准试验验证情况分析

本标准依据《行政许可法》《政务信息资源共享管理暂行办法》《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》《行政许可标准化指引（2016 版）》《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108 号）《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27 号）《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51 号）制定，并且在制定过程中进行了充分的调

研和论证。

四、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效益

本标准作为政务服务评价基础指南性文件，按照《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）要求，推动建成涵盖政务服务“全事项、全渠道、全平台、各环节”相互配套协调的政务服务评价体系，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。通过标准制定可以推动实现以标准化促进政务服务评价制度化、常态化、长效化的工作目标，在整合现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”、社会各界“综合点评”、政府部门“监督查评”四种主要评价渠道的基础上，突出政务服务评价的重点内容和针对性，通过政务服务评价“以评促改”，解决困扰公众和企业办事创业的难点问题，持续提升政务服务水平，营造良好营商环境，增强企业和群众获得感。

六、采用国际标准和国外先进标准情况

未采标。

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及标准的协调性

本标准属于行政管理和服务标准体系的重要标准。依据《行政许可法》《政务信息资源共享管理暂行办法》《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》《行政许可标准化指引（2016版）》《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）《国务院关于加快推进全国一

体化在线政务服务平台建设的指导意见》（国发〔2018〕27号）《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号）制定，本标准与现行相关法律、法规及相关标准协调一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准无重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准主要全国各级政务服务机构、各类政务服务平台、政务服务事项、人员的服务开展评价工作提供重要技术参考。规范了政务服务、政务服务机构、服务对象、评价对象、“一次一评”“一事一评”等术语，明确了政务服务评价工作的基本原则、评价渠道、评价内容、评价方法和结果运用等，为落实《国务院办公厅关于建立政务服务“好差评”制度提高政务服务水平的意见》（国办发〔2019〕51号），开展覆盖“全事项、全渠道、全平台、各环节”的政务服务评价工作提供标准支撑。有效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。建议其性质为推荐性标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准是行政管理和服务体系的重要标准，也是政务服务“好差评”制度的重要组成部分。该标准明确了政务服务评价工作的基本原则、评价渠道、评价内容、评价方法和结果运用等工作，对于推进“放管服”改革、优化营商环境具有重要的意义，建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

十二、 其他应予说明的事项

无。

标准起草小组

2020 年 9 月 11 日