

《政务服务“一次一评”“一事一评”工作
规范》
(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20202987-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，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，要求在2020年底前，全面建成政务服务“好差评”制度体系，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，企业和群众积极参与、社会各界广泛评价、政府部门及时改进的良性互动局面，促进政务服务质量持续提升。开展政务服务“好差评”工作。是建立高效透明廉洁的服务型政府，是各

级政府转变政府职能、提高服务效能的重要目标。

《意见》明确要求要“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”。建立政务服务“好差评”制度的重点是实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，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。

《意见》从制度设计层面对“好差评”建章立制，是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。为了提升政务服务“好差评”制度的科学性、规范性和有效性，迫切需要发挥标准简化、统一、协调、最优的作用，建议按照《意见》要求，以标准形式对制度进行细化和完善，结合已有工作基础和工作机制，参照各地已开展的实践经验，针对目前政务服务“一次一评”“一事一评”中存在的评价内容不完整、评价渠道不清晰、评价规则不明确、评价结果应用不统一等问题，推进政务服务“好差评”标准化工作。通过统一制定一套完整、细致的工作指南，减少自由裁量权和解决各地评价尺度不统一的问题，推动“一次一评”“一事一评”的科学性、规范性、有效性，使“好差评”制度做到公正透明、合理易用。

（一）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，就是要推动政府服务提质增效，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。开展政务服务“一次一评”“一事一评”标准研制，对评价主体、评价场景、评价方法、数据应用、工作流程等建立相应规范，能够解决评价尺度不统一，评价内容颗粒度不清晰，评价业务流程不规范等问题，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。

（二）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。

（三）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、江苏、上海等地实践经验，是对地方经验的总结和上升。开展政务服务“一次一评”“一事一评”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。

（四）主要工作过程

1. 广泛调研，梳理素材

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 36733-2018 《服务质量评价通则》

——GB/T 33357-2016 《政府热线服务评价》

在起草《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》之前，2020年1月在国家市场监督管理总局标准技术司的支持下，面向全国开展了政务服务“好差评”现状调研，相关调研成果为该标准的撰写提供了大量现实素材。

2. 起草标准，多轮修改

2020年6月23日，组织专家召开第一次线上视频会议，确定标准编制工作组起草名单，制定详细的工作计划和落实方案，会上共收到各位专家64条具体的标准修改意见，重点解决了术语定义、模块整合等问题，会后汇总修改形成第一版《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》工作组讨论稿。

2020年6月30日，将第一版标准修改稿反馈给工作组专家后，汇总各位专家共89条详细意见，针对标准框架进行了微调，重点增加了新的章节“评价分类与处置”，形成了第二版工作组标准讨论稿。

2020年7月6日，将第二版的标准讨论稿再次反馈给工作组专家后征求意见。

2020年7月15日，共收到修改意见116条，重点针对语句表述、问题细节

等问题对标准进行了修改完善。

2020年7月20日，根据专家意见汇总形成了《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》第三版工作组讨论稿。

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，会上对标准语句进行了逐条审阅修改，形成了《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》第四版工作组讨论稿。

2020年8月1日—9日，将第四版工作组讨论稿再次反馈给各位专家，共汇总专家具体修改意见52条。

2020年8月10日，根据专家反馈的意见并参考了国办职转办、电政办相关负责领导的意见，重点针对一些表述细节和会议余留问题进行修改完善，形成了《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》第五版工作组讨论稿。在此基础上，形成了《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》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“一次一评”“一事一评”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，从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“一次一评”“一事一评”工作规范》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，进一步明确评价流程节点、评价渠道、评价规则、评价分类与处置等工作流程和重点内容，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。

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 37277-2018 审批服务便民化工作指南》《GB/T 33357-2016 政府热线服务评价》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

本标准规定了政务服务“一次一评”“一事一评”工作的术语定义、评价原则、评价内容、评价渠道、评价规则、评价保障、评价分类与处置以及评价结果应用等内容, 标准框架见图 1。

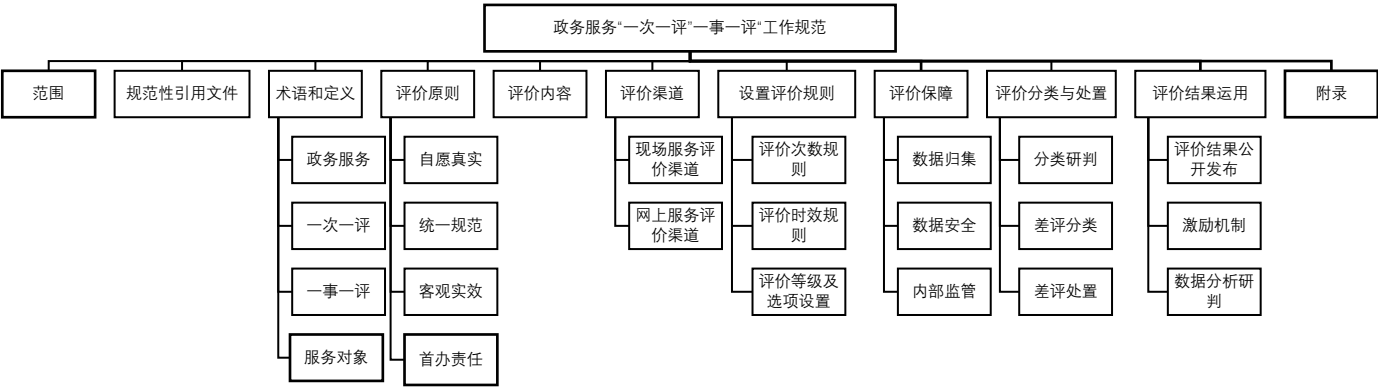


图 1 《政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范》标准框架图

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)《国务院关于进一步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果

本标准作为政务服务“一次一评”“一事一评”基础规范性文件,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,在重点突出现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”两种主要评价渠道的基础上,重点围绕“一次一评”“一事一评”工作的全流程关键节点和核心问题进行规范,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。

《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“一次一评”“一事一评”工作提供重要技术参考。该标准明确了政务服务“一次一评”“一事一评”工作的评价原则、评价内容、评价渠道、评价规则、评价保障、评价分类与处置以及评价结果应用等内容，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），畅通现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”评价渠道提供标准支撑，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“一次一评”“一事一评”工作的评价渠道、评价规则、评价保障、评价分类与处置等重点工作内容，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10日