

ICS 03.160
CCS A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 39734—2020

政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

Specification for evaluation of “on-the-spot” and “online” administrative service

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	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价内容	1
6 评价渠道	2
6.1 现场服务评价渠道	2
6.2 网上服务评价渠道	2
7 评价规则	2
7.1 评价次数规则	2
7.2 评价时效规则	2
7.3 评价等级及选项设置	2
8 评价保障	3
8.1 数据归集	3
8.2 数据安全	3
8.3 内部监管	3
9 评价分类与处置	3
9.1 分类研判	3
9.2 差评分类	3
9.3 差评处置	4
10 评价结果运用	5
10.1 评价结果公开发布	5
10.2 激励机制	5
10.3 数据分析研判	5
附录 A (规范性) 政务服务“一次一评”“一事一评”差评评价内容	6
附录 B (规范性) 政务服务“一次一评”“一事一评”公开评价指标值	7
参考文献	9

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、浙江省台州市人民政府行政服务中心、江苏省大数据管理中心、山东省泰安市行政审批服务局、北京市政务服务管理局、贵州省政务服务中心、四川省眉山市政务服务管理局、北京市西城区政务服务管理局、江苏省太仓市行政审批局、浙江省嘉兴市政务服务和数据资源管理办公室、西南政法大学。

本文件主要起草人：董杲、陈扬、冯蕾、巫小波、何正庆、张英姿、刘燕、赵磊、王墩、朱拥纲、谭俊杰、马浩淞、沈晓华、胡继林、张彩华、许潇文。

政务服务“一次一评”“一事一评”工作规范

1 范围

本文件规定了政务服务“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。

本文件适用于全国各级政务服务机构开展政务服务“一次一评”“一事一评”工作。党群序列承担服务职能的单位,可参照本文件使用。

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 39735 政务服务评价工作指南

3 术语和定义

GB/T 39735 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

4.1 自愿真实

评价活动坚持充分尊重服务对象意愿的原则,严禁强迫或干扰服务对象的评价行为,且严格保护服务对象的信息。

4.2 统一规范

评价指标的选取坚持科学规范的原则,严格遵循评价流程,实现同一类政务服务事项在政务服务机构和政务服务平台办理时,保持服务标准和评价标准统一。

4.3 客观实效

评价规则设置坚持科学合理、评价数据真实有效、评价流程客观公正的原则,实现结果公开透明、真实可查,及时发现和解决政务服务中的问题。

4.4 首办责任

差评处置坚持“谁办理、谁负责”的原则,由承担差评处理职能部门第一时间启动程序,安排专人回访核实。

5 评价内容

评价的内容一般包括服务态度、服务质量、服务效率和服务环境等。其中“一次一评”“一事一评”中