ICS
点击此处添加中国标准文献分类号

中 华 人 民 共 和 国 国 家 标 准

GB/T XXXXX—XXXX

行政服务中心运行规范
第 4 部分：效能评价准则

The operation standards on Administrative Service Centers

Part4:Criteria for efficacy appraising

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 II
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 2
5　组织机构 2
6　评价人员 2
7　评价要素及方式 2
8　评价指标 3
9　评价依据 3
10　评价信息采集 4
11　评价过程 4
12　评价改进 4

前　言

GB/T XXXXX 《行政服务中心运行规范》分为四个部分：
——第1部分：基本要求；
——第2部分：部门、人员和项目进驻规范；
——第3部分：服务规范；
——第4部分：效能评价准则。
本部分为第4部分。
本部分依据GB/T1.1-2009给出的规则起草。
本部分由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC264）提出并归口。
本部分主要起草单位：
本部分主要起草人：

行政服务中心运行规范 第4部分：效能评价准则

1 范围

本标准规定了行政服务中心(以下简称服务中心)的效能评价原则、效能评价准备、效能评价实施、效能评价报告、效能评价改进。

本标准适用于全国各级行政服务中心,其它提供行政服务的机构可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 24421.4-2009 服务业组织标准化工作指南第4部分：标准实施及评价

GB/T ××××.1-×××× 行政服务中心运行规范第1部分：基本要求

GB/T ××××.2-×××× 行政服务中心运行规范第2部分：部门、项目和人员进驻规范

GB/T ××××.3-×××× 行政服务中心运行规范第3部分：服务规范

3 术语和定义

GB/T 24421.4-2009、GB/T ××××.1-××××、GB/T ××××.2-××××、GB/T ××××.3-××××确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

效能评价

测评主体根据一定的标准、原则、程序和方法，对服务中心实施行政审批的效率、质量、服务规范等进行综合测试与评价，依据结果改进效能工作，使行政效能和服务质量得到进步提升的过程。

4 评价原则

4.1 实事求是

效能评价应重视调查研究、重证据，客观公正。

4.2 公开透明

效能评价应全程公开，接受社会监督。

4.3 合理合法

效能评价应遵守国家法律法规，满足服务对象的合理诉求。

4.4 协调统一

效能评价应使提升效能与规范服务行为、提高服务质量相统一。

4.5 持续改进

效能评价应根据发展需要持续改进，提高评价质量，实现效益最大化。

5 组织机构

5.1 机构能力要求

效能评价组织机构应具备以下能力：

a) 应在本级层次内有较高的权威性；
b) 应具备较高的公信力；
c) 应具备开展效能评价相应的业务工作能力；
d) 应具备开展效能评价相应的组织协调能力。

5.2 机构的结构要求

效能评价可建立以下组织机构：

a) 决策机构。负责效能评价规划、决策、部署；
b) 执行机构。为决策机构的常设机构，具体负责效能评价执行；
c) 监督机构。负责保障效能评价的公开性、公平性、实效性。

5.3 机构管理要求

机构管理应具备以下条件：

a) 应有满足效能评价需要的办公场所；
b) 应配备必须需的软硬件设施设备；
c) 应有完善的工作计划、管理制度和奖惩措施；
d) 应有完成效能评价所需的领导、管理和专业人员；
e) 应建立比较有规律的工作机制。

6 评价人员

6.1 效能评价人员应符合以下条件：

a) 坚持原则，作风正派；
b) 熟悉服务中心进驻部门的工作特点、相关业务和法规政策；
c) 有组织管理和综合测评能力，能解决评价过程中的实际问题；
d) 经过效能评价专业知识培训，具备一定效能评价工作经验。

6.2 效能评价人员的主要职责：

a) 依据效能评价准则，对评价对象的效能作出评价；
b) 反馈服务中心运行情况、效能评价情况及存在的问题，提出改进建议；
c) 监督效能评价改进建议的执行情况，督促服务中心服务规范运行，确保效能评价实现最大效益。

7 评价要素及方式

7.1 效能评价要素可包括：

a) 服务中心的工作人员；
b) 服务中心的服务窗口；

c） 服务中心的进驻部门。

注1：选择效能评价要素后，评价过程应覆盖其业务循环，避免孤立开展评价得出不够全面的结论。

7.2 依据效能评价目的，可选择以下评价方式：

a） 内部评价：效能评价组织委托服务中心对工作人员、服务窗口、进驻部门的效能进行评价，或窗口之间、部门之间的相互评价。

b） 外部评价：效能评价组织通过适宜方式，委托第三方评价组织或由服务对象对服务中心的工作人员、服务窗口、进驻部门的效能进行评价。

8 评价指标

效能评价指标主要由办事效率、异常办理、服务对象评价、日常监督考核等指标组成，每项指标可依据工作实际赋予一定权重。

8.1 办事效率

主要由事项入驻率、办理提速率、现场办结率、网上审批率、并联审批提速率、服务延伸覆盖率构成，各项比率与分配权重之积为各项量化评价值。

a） 事项进驻率

事项进驻率为部门入驻服务中心的行政许可和非行政许可审批事项、相关收费及服务事项数与本部门事项总数的比值；

事项进驻应符合GB/T××××.2要求。

b)办理提速率

办理提速率为事项法定时限与实际办理时间之差，除以事项法定办理时限得出的比值。

c） 现场办结率

现场办结率为即办件办结件数与承诺件在窗口全程办结件数之和，除以办件总数得出的比值。

d） 网上审批率

网上审批率为通过网上审批的事项数与事项总数的比值。

e） 并联审批提速率

并联审批提速率为参与并联审批事项法定时限之和减去实际办理时间总和,除以参与并联审批事项法定时限之和得出的比值。

8.2 异常办理

不按法定程序在该承诺时限内办结审批事项，均为异常办理。以下主要的异常办理情况，可结合实际赋予一定权重，出现异常办理即扣除一定分值。

a） 不受理异常。符合受理条件的申请事项，进驻部门不予受理。

b） 暂停异常。已经受理的审批事项，无正当理由暂停办理。

c） 超时办理异常。已经受理的审批事项，无故超过承诺时限办结。

d） 不予许可异常。已经受理的审批事项，无故不予许可。

e） 公开异常。审批事项的设立依据、办理主体、承诺时限、申报材料、办理步骤、缴费标准、办理结果和责任人等信息不公开，或公开不规范。

8.3 服务对象评价

服务对象评价满意率为服务对象对进驻部门效能评价满意数与评价总数的比值,该比率与分配权重之积即为该项评价分值。

8.4 日常监督考核

服务中心应建立针对进驻部门、窗口及窗口工作人员日常效能工作的考核标准，进行量化考核，按分配权重折算计入效能评价分值。日常主要考核指标可从以下选择：

a) 流程规范；
b) 时限合法；
c) 收费合法；
d) 廉洁行政；
e）其它内容。

9 评价依据

9.1 与行政审批、效能建设相关的法律法规和政策文件。
9.2 建立实施的服务中心相关制度、服务规范等。
9.3 历次效能评价形成的工作要求。

10 评价信息采集

10.1 可采取在服务中心窗口与服务对象直接接触，或回访服务中心以往的服务对象等方式，与服务对象建立联系，以便获取效能评价信息。
10.2 从服务对象中聘请特邀监督员，可采取定期回访、集中开会或开通固定电话等方式取得评价信息。
10.3 可要求服务中心建立网上行政审批和电子监察系统，将系统中存储的服务信息和监察信息作为效能评价的材料。
10.4 可建立手机短信、与相关社情民意调查中心合作等其他信息采集渠道。

11 评价过程

11.1 制定效能评价方案

效能评价方案应明确效能评价的原则、目的、评价组织、评价人员、评价要素及方式、评价内容、评价依据及时间安排等事宜。

11.2 获取效能评价材料

11.2.1 效能评价材料

通过适宜的渠道获取效能评价材料，应包括以下内容：
a) 服务对象对窗口服务的评价记录；
b) 行政审批办结事项的档案记录；
c) 回访记录；
d) 服务对象投诉记录；
e) 特邀监督员的监督记录；
f) 服务中心日常管理记录；
g) 现场随机访谈记录；
h) 其他适合的效能评价材料。

11.2.2 应采取文字表述、流程图、核对判断表等方式记录获得效能评价材料的过程。
11.2.3 效能评价人员应对 12.2.1 中的效能评价材料提取一定数量的样本，供评价测试使用。

11.3 审查评价材料

对获取的效能评价材料进行全面审查，审查过程中应注意：

a) 材料真实完整的，应留下关键环节和关键过程即评价点业务运行证据资料；

b) 材料存在问题的，应调查研究，与相关负责人确认事实，并留存相应的证据资料。

11.4 实施评价

11.4.1 座谈评价

召集对评价对象工作情况及工作内容比较熟悉的人员座谈，对效能进行评价，最终达到评价共识。

11.4.2 资料分析

对获得的效能资料信息在现场审查基础上进行查阅、核对、分析、研究，确保数据准确，防止出现差错。

11.4.3 定量打分

制定科学、合理的评分标准，每个考评项目都设定合理的权重或分值，依据审查后的效能资料给每个项目打分，根据各个项目得分的多少计算出总成绩。

11.4.4 定性考评

依据定量打分的分值和评价对象的日常表现、状态等，对评价对象做出直观的定性结论，如评出等级、写出评语等。

11.4.5 形成报告

对效能评价材料进行综合性的汇总分析，形成效能评价报告。报告可包含以下内容：

a) 应说明效能评价的时间、范围和效能评价过程中发现的事实，客观指出服务中心效能工作中存在的问题和不足之处。

b) 应客观给出效能评价结论。

c) 对效能工作中存在的问题和不足提出整改建议，明确整改落实期限、复查与验证要求等。

12 评价改进

12.1 效能评价组织应督促服务中心对效能评价中发现的问题采取措施加以改进。

12.2 效能评价组织应对服务中心的工作改进进行跟踪、复查和验证。

12.3 效能评价组织和服务中心应对效能评价工作进行全面总结，持续改进提高效能。