

# DB33

浙江省地方标准

DB 33/T 2036. 7—XXXX

## 政务办事“最多跑一次”工作规范 第7部分：监督评价与改进

Method of operation for government affairs to "maximum one visit service procedure"—Part 7: Supervision, evaluation and improvement

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省市场监督管理局

发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 基本要求.....	1
4 组织实施.....	1
5 监督评价内容.....	2
5.1 定性评价.....	2
5.1.1 咨询服务.....	2
5.1.2 现场服务.....	2
5.1.3 网上服务.....	3
5.2 定量评价.....	3
5.2.1 办事效率.....	4
5.3 满意度.....	5
5.3.1 测评步骤.....	6
5.3.2 测评途径.....	6
6 方式与方法.....	6
6.1 方式.....	6
6.2 方法.....	7
7 结果运用.....	7
8 改进.....	7
附录 A (资料性附录) “最多跑一次”满意度问卷调查样表.....	8
附录 B (资料性附录) “最多跑一次”改革满意度评估抽样调查电话问卷.....	10
参 考 文 献.....	11

## 前 言

DB33/T 2036 《政务办事“最多跑一次”工作规范》拟分为以下几个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：一窗受理、集成服务；
- 第3部分：政务服务网电子文件归档数据规范；
- 第4部分：服务大厅现场管理；
- 第5部分：“双随机、一公开”监管；
- 第6部分：“双随机、一公开”监管；
- 第7部分：监督评价与改进；

……

本部分为DB33/T 2036的第7部分。

本部分根据GB/T 1.1—2009规定的起草规则起草。

本部分由中共浙江省委全面深化改革委员会办公室提出并归口。

本部分起草单位：浙江省标准化协会、浙江省标准化研究院、衢州市行政服务中心管理办公室、天台行政审批局、杭州市拱墅区行政审批服务管理办公室、安吉县政务服务管理办公室、宁波市交通运输委员会、嘉兴市行政审批服务中心、浙江省质量合格评定协会。

本部分起草人：张欢、董继鸿、冯曹冲、唐云刚、郭林将、陈蕴韵、林文都、周树华、洪寒月、祁劲松、金祖余、张建恩、朱佳安、王旦晖、沈立成、邵丰、帅奇星、陈红俊、史少礼。

## 政务办事“最多跑一次”工作规范

### 第7部分：监督评价与改进

#### 1 范围

本标准规定了政务办事“最多跑一次”工作监督评价与改进的基本要求、组织实施、监督评价内容、方式与方法、结果运用和改进。

本标准适用于政务办事“最多跑一次”工作的监督评价与改进，其他组织“最多跑一次”工作的监督评价与改进可参照执行。

#### 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 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- DB33/T 2036.1 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则
- DB33/T 2036.2 政务办事“最多跑一次”工作规范 第2部分：一窗受理、集成服务
- DB33/T 2036.3 政务办事“最多跑一次”工作规范 第3部分：政务服务网电子文件归档数据规范
- DB33/T 2036.4 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理

#### 3 基本要求

- 3.1 应遵循 DB33/T 2036 中的要求。
- 3.2 应基于推动全省政务办事“最多跑一次”改革、提高全省政务服务与管理水平的要求而开展，实现以评促建、以评促管、以评促改、评建共举。
- 3.3 监督评价过程和结果应坚持客观真实、公平公正、公开透明的原则。
- 3.4 监督评价指标的选取应科学合理、简单明了、操作性强，便于信息采集和定性定量分析。
- 3.5 监督评价工作应坚持多主体参与、多测评途径的评估模式。
- 3.6 监督评价数据可通过现场调查、资料检查、群众反映、问卷调查等方式获取，确保监督评价数据的客观全面、真实可靠，能反映政务服务与管理的实际情况。
- 3.7 应根据监督评价结果，实施纠正或预防措施，督促和改进政务服务。

#### 4 组织实施

- 4.1 加强政务办事“最多跑一次”工作的组织领导，内容应包括但不限于：
  - a) 成立“最多跑一次”改革工作领导小组；
  - b) 政府主要领导亲自负责，分管领导具体负责；
  - c) 出台“最多跑一次”改革工作计划；
  - d) 及时出台公布“最多跑一次”改革措施；

- e) 建立工作专班。
- 4.2 推行“无差别全科受理”，内容应包括但不限于：
  - a) 落实“两集中两到位”；
  - b) 开展“一窗受理、集成服务”改造；
  - c) 实现“无差别全科受理”。
- 4.3 人员资金等要素保障到位，内容应包括但不限于：
  - a) 提高窗口队伍综合素质；
  - b) 开展窗口人员培训；
  - c) 配备窗口装备设施。
- 4.4 广泛开展“最多跑一次”改革宣传，内容应包括但不限于：
  - a) 利用报纸、电视台等传统媒体进行报道改革信息；
  - b) 利用微信、公众号等新媒体开展宣传，提高关注度；
  - c) 对宣传内容，群众知晓率高，影响面大。

## 5 监督评价内容

### 5.1 定性评价

#### 5.1.1 咨询服务

- 5.1.1.1 电话咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：
  - a) 12345 电话平台实时畅通，登记来电咨询信息及时准确全面；
  - b) 开展电话预约服务，明确预约结果，及时告知并回复；
  - c) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复，不能当场答复时，告知群众和企业答复时间。
- 5.1.1.2 网上咨询工作应依托浙江政务服务网咨询平台，回复应及时准确。
- 5.1.1.3 现场咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：
  - a) 对群众和企业做好咨询引导服务，建立咨询接待记录，包括引导咨询、业务咨询、复杂事项接待记录等；
  - b) 实行一次性告知制度，对群众和企业做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容。
- 5.1.1.4 信函咨询工作应符合下列要求，包括但不限于：
  - a) 及时整理和分类来信，记录群众和企业信息；
  - b) 在承诺时限内，对信函咨询问题通过电话或信函方式一次性做出明确答复，提供查询服务指南完整版的途径。

#### 5.1.2 现场服务

##### 5.1.2.1 服务要求

服务大厅应按功能参照GB/T 32169.1和DB33/T 2036.4中的有关规定设置咨询服务总台、综合受理窗口、后台办理区、等候休息区、自助服务区等，并配置必要的办公设施，包括但不限于：

- a) 取号叫号评价类：叫号系统、窗口显示屏、叫号次序显示屏、评价器等；
- b) 办公设备类：高拍仪（扫描仪）、打印机、身份证读卡器、办公电脑等；
- c) 自助设备类：智能触摸终端、综合自助服务终端等。

基于政务数据资源共享平台，开放公共数据的共享权限，可通过政务数据资源共享平台获取的证明材料，不得要求群众和企业提供，减少群众办事成本。

应具备满足政务服务需求的接待受理能力，确保群众和企业待办事项当日受理。

服务大厅工作人员应按照文明服务礼仪规范，提供“便民、高效、廉洁、规范”的服务，工作人员应规范着装。

明确代办制度，建立代办队伍，提供代办帮办服务，内部衔接流转。

应设置“一次跑不成”专窗。

#### 5.1.2.2 服务公示

应公示政务服务事项服务指南并及时更新，满足DB33/T 2036.1的要求。

#### 5.1.3 网上服务

##### 5.1.3.1 网上预约

通过互联网终端等渠道提供办事预约，选择预约事项、日期和时间段，预约情况应给予提示。

网上预约到期前应通过短信、移动端等方式提醒群众和企业去现场办理。

##### 5.1.3.2 网上申请

浙江政务服务网作为网上申请唯一入口，各级各部门原有申请渠道应与浙江政务服务网实现对接，实现“一个入口、一次认证、一网通办”。

应使用网上统一公共支付平台，方便群众和企业网上缴费。

##### 5.1.3.3 网上办理

应通过网上预审功能查看群众和企业提交的相关信息和材料：

- a) 符合全流程网上办理条件的办事项，应按照事项的办理流程作出办理决定，提供快递送达或在线下载打印提供办理结果文件；
- b) 符合办理条件，不在网上全流程办事项范围内的，应以短信、移动端等方式通知群众和企业携带原件材料到现场办理；
- c) 需核验材料的事项，应通知群众和企业携带原件材料到受理窗口进行核验；
- d) 需现场勘察的事项，应通知群众和企业准备原件材料到现场进行勘察。

##### 5.1.3.4 实时查询

应实现网上平台、移动端实时查看办件进度和办件信息等功能，办件信息应包括但不限于：

- a) 事项申请信息，包括受理编码、申请材料、申请时间、收件凭证、受理通知书等；
- b) 办理结果信息，包括审查决定及证照批文等。

##### 5.1.3.5 数据共享

应不定期获取数据共享和数据调用情况，有相应的统计分析。

##### 5.1.3.6 民意互动

应开通线上线下意见征集渠道，开展民意互动服务，了解民意，积极为群众和企业解决诉求。

#### 5.2 定量评价

---

5.2.1 办事效率

5.2.1.1 “最多跑一次”事项实现率

政务办事“最多跑一次”事项实现率应达100%，按式（1）计算。

$$P_1 = \frac{N_1}{T_1} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

$P_1$ ——“最多跑一次”事项实现率，单位为%；

$N_1$ ——“最多跑一次”事项实现数，单位为项；

$T_1$ ——纳入政务办事“最多跑一次”事项总数，单位为项。

注：纳入“最多跑一次”政务服务事项：除《“最多跑一次”改革例外事项目录》中确定暂不能实现“最多跑一次”的事项外，其他所有实施主体是政府（行政机关）的办事事项（除信息发布、政策解读、改革宣传等），群众和企业都可到任一窗口办理，且“最多跑一次”。

5.2.1.2 “综合窗口”承办率

政务办事“最多跑一次”事项“综合窗口”承办率 $\geq 90\%$ ，按式（2）计算。

$$P_2 = \frac{N_2}{T_1} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

$P_2$ ——“综合窗口”承办率，单位为%；

$N_2$ ——“综合窗口”承办的事项总数，单位为项；

$T_1$ ——纳入政务办事“最多跑一次”事项总数，单位为项。

5.2.1.3 集中受理率

政务办事“最多跑一次”事项集中受理率应达100%，按式（3）计算。

$$P_3 = \frac{N_3}{T_1} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$P_3$ ——集中受理率，单位为%；

$N_3$ ——通过服务大厅集中受理的政务办事“最多跑一次”事项总量，单位为项；

$T_1$ ——纳入政务办事“最多跑一次”事项总数，单位为项。

5.2.1.4 行政许可事项规定时限办理率

政务办事“最多跑一次”行政许可事项规定时限办理率 $\geq 150\%$ ，按式（4）计算。

$$P_4 = \frac{N_4}{T_2} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$T_1$ ——行政许可事项承诺办理天数，单位为天。

#### 5.2.1.5 按时办结率

政务办事“最多跑一次”事项按时办结率应达100%，按式（5）计算。

$$P_5 = \frac{N_5}{T_3} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

$P_5$ ——按时办结率，单位为%；

$N_5$ ——承诺期限内办结量，单位为件；

$T_3$ ——政务办事“最多跑一次”受理总数，单位为件。

#### 5.2.1.6 即办事项比率

政务办事“最多跑一次”事项即办事项比率 $\geq 90\%$ ，按式（6）计算。

$$P_6 = \frac{N_6}{T_1} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

式中：

$P_6$ ——即办事项比率，单位为%；

$N_6$ ——即办事项总数，单位为项；

$T_1$ ——纳入政务办事“最多跑一次”事项总数，单位为项。

#### 5.2.1.7 网上办理率

政务办事“最多跑一次”事项网上办结率应达50%，按式（7）计算。

$$P_7 = \frac{N_7}{T_3} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

$P_7$ ——网上办结率，单位为%；

$N_7$ ——全流程事项通过网上办理量，单位为件；

$T_3$ ——政务办事“最多跑一次”受理总数，单位为件。

#### 5.2.1.8 有效投诉整改完成率

政务办事“最多跑一次”事项有效投诉整改完成率应达100%，按式（8）计算。

$$P_8 = \frac{N_8}{T_4} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

式中：

$P_8$ ——有效投诉整改完成率，单位为%；

$N_8$ ——投诉事项整改办结量，单位为件；

$T_4$ ——投诉事项总数，单位为件。

### 5.3.1 测评步骤

政务办事“最多跑一次”满意度测评，主要经过以下步骤：

- a) 确定满意度测评范围；
- b) 选定能够反映满意度的主要指标（如果此类指标不容易选定，可以辅以一定的定性研究的方法来进一步筛选和确定）；
- c) 针对所选定的能够反映企业和群众满意度的指标，设计定量观测、提取及收集的方案；
- d) 收集指标数据并进一步分析；
- e) 对满意度结果的分析和利用。

### 5.3.2 测评途径

#### 5.3.2.1 问卷调查

应组织进行现场拦截式问卷调查、网上问卷调查、电话调查。问卷内容可参照《“最多跑一次”满意度问卷调查样表》（参见附录A），并对问卷结果进行统计，分析调查数据，撰写调查报告，展示调查成果。

#### 5.3.2.2 一事一评

##### 5.3.2.2.1 一般要求

做到“一事一评”，对评价结果可按公式（9）进行分析汇总，政务办事“最多跑一次”事项现场服务满意率应 $\geq 90\%$ 。

$$P_9 = \frac{N_9}{T_9} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

式中：

$P_9$ ——政务办“最多跑一次”事项现场服务满意率，单位为%；

$N_9$ ——现场服务办结被评价的满意总数，单位为件；

$T_9$ ——现场服务办结被评价总数，单位为件。

##### 5.3.2.2.2 短信评价

群众和企业在办理政务服务事项后，可通过收到的短信提示，对窗口服务或体验进行评价，评价结果作为个人和窗口评先评优及年度考核的重要依据。

##### 5.3.2.2.3 电话回访

组织根据本窗口业务特点制定回访方案，即可以由组织自行回访，也可以委托第三方机构进行回访，最终由组织将电话回访结果整理归档备查，回访问题可参照《“最多跑一次”改革满意度评估抽样调查电话问卷》有关例题（参见附录B）。

## 6 方式与方法

### 6.1 方式

监督评价方式分为四种：

- a) 自我监督评价；

- b) 上级主管部门监督评价；
- c) 群众和企业监督评价；
- d) 第三方监督评价。

## 6.2 方法

- 6.2.1 应成立内部自我监督评价小组（小组成员可由各职能部门委派具备相应能力的人员兼任），定期或不定期对上级的管理要求、自身的管理制度执行情况、服务大厅人员的服务规范性等进行监督评价。监督评价的周期宜每季度不少于一次，根据组织自身的特点可适当增加。
- 6.2.2 上级主管部门应成立督查小组，采用专项监督评价、全面监督评价等多种方法开展。监督评价的周期宜每季度不少于一次。
- 6.2.3 如委托第三方对其开展监督评价，评价方法可与第三方协商，按协商的方式进行开展监督评价。监督评价的周期宜两年不少于一次。
- 6.2.4 监督评价方法包括现场交流、办事体验、查阅文件和记录、顾客满意度抽查等多种方法。

## 7 结果运用

- 7.1 应定期统计，分析监督评价结果，反映各地“最多跑一次”改革存在的主要问题和不足，为改进工作提供指导作用，不断优化政务服务工作。
- 7.2 通过对企业和群众开展定性评价、定量评价和满意度评估，体现各地政务办事“最多跑一次”改革成果。

## 8 改进

- 8.1 应明确相关负责人，按照监督评价结果提出改进目标、措施、时限等要求。
- 8.2 应对政务服务监督评价方法、指标、程序等要素进行改进，确保其合理性和实用性。
- 8.3 应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息。
- 8.4 应建立持续改进机制，防止已改进的事项发生反弹或新问题产生，重点考虑以下方面：
  - a) 畅通工作人员与群众和企业提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；
  - b) 建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；
  - c) 建立激励机制，鼓励工作人员提出合理化建议；
  - d) 针对持续改进的重大措施，可在部门内公开论证，也可实行社会听证；
  - e) 持续拓展政务办事“最多跑一次”事项，提高政务办事效率。



5、请您对本次办事过程进行评价？（单选）

- A、非常满意                  B、满意                  C、一般                  D、不满意

6、请您对窗口工作人员工作态度、服务水平等进行评价？（单选）

- A、非常满意                  B、满意                  C、一般                  D、不满意

7、您不满意的主要原因是？（可多选）

- A、没有实现我心目中的“一件事”跑一次                  B、申请材料繁多  
C、办一件事要跑多个部门（窗口）或多个环节办理          D、多部门重复递交材料  
E、办事流程复杂    F、事先了解不到办事流程或者了解到的不准确  
G、审批周期太长    H、证照无法联办  
I、网上不见面审批实现度不够                                  J、窗口工作人员业务不熟悉  
K、中介机构收费高、服务效率低                              L、其他\_\_\_\_\_

8、您办理的事项跑了几趟办好的？（单选）

- A、零上门（通过网上办理）                  B、一趟                  C、两趟                  D、三趟以上

9、您没办好或跑了多趟才办好的原因是？（可多选）

- A、事先没有查询到办事流程和所需材料，或查询到的相关信息不准确  
B、审批环节太多，需要跑多次                                  C、现场等候时间太长，放弃此次等待办理  
D、因个人原因材料没有带齐或不合规                          E、窗口工作人员业务不熟悉  
F、没有选择快递送达服务，自愿再跑一次来取证              G、其他原因

10、与您心目中的“最多跑一次”改革相比，您最期待改进的是哪些方面？

附录 B  
(资料性附录)  
“最多跑一次”改革满意度评估抽样调查电话问卷

您好，我们现在正在开展“最多跑一次”改革、优化营商环境的满意度评估抽样调查，针对您近期办理的事项做一个电话回访，希望占用您几分钟的时间听听您的宝贵意见，好吗？

调查例题如下：

- 1、您好，请问您是否最近办理过\*\*事项？
- 2、请问您对本次办事的过程是否满意？
- 3、请问您对窗口工作人员工作态度、服务水平等是否满意？
- 4、您办理的事项跑了几趟办好的？
- 5、您没办好或跑了多趟才办好的原因是什么？
- 6、请您对到政府办事需要提交的证明材料（有无模糊性、兜底性条款）情况进行评价？
- 7、您听说过“最多跑一次”改革吗？
- 8、您觉得“最多跑一次”改革实施后（现在）到政府办事是否比以前方便？
- 9、您最期待改进的是哪些方面？

调查问题随机抽取，根据不同区域进行筛选，不局限于上述内容，数量在 5 个左右，所有评价按照：满意、比较满意、一般、不满意，4 个标准反馈。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国行政许可法》，中华人民共和国主席令第7号，中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第四次会议2003年8月27日通过，2004年7月1日起施行
- [2] 《中国共产党廉洁自律准则》，中共中央政治局2015年10月12日通过，2016年1月1日起施行
- [3] GB/T 19273-2017 企业标准化工作 评价与改进
- [4] 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
-