

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 957.7—2019

“渝快办”工作规范 第 7 部分：效能监管工作规范

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 03 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言..... I

1 范围..... 1

2 总体要求..... 1

3 监管内容..... 1

 3.1 一般要求..... 1

 3.2 政务服务..... 1

 3.3 政务公开..... 2

 3.4 问政咨询..... 2

4 工作机制..... 2

 4.1 分级监管责任体系..... 2

 4.2 “日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制..... 2

5 监管方式..... 2

 5.1 现场监管..... 2

 5.2 数据监管..... 2

 5.3 视频监管..... 3

 5.4 其他监管..... 3

6 评价程序..... 3

 6.1 服务评价机构..... 3

 6.2 制定评价方案..... 3

 6.3 确定评价方法..... 3

 6.4 实施评价..... 4

 6.5 形成评价报告..... 4

 6.6 结果运用..... 5

7 持续改进..... 5

附录 A （资料性附录） 政务服务效能指数评估指标体系..... 6

前 言

DB50/T 957《“渝快办”工作规范》分为7个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：政务服务实体大厅（窗口）建设与服务；
- 第3部分：网上政务服务平台建设与管理；
- 第4部分：政务服务工作规范；
- 第5部分：政务公开工作规范；
- 第6部分：问政咨询工作规范；
- 第7部分：效能监管工作规范。

本部分是DB50/T 957的第7部分。

本部分依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由重庆市人民政府办公厅提出并归口。

本部分起草单位：重庆市人民政府电子政务办公室、重庆市质量和标准化研究院、两江新区政务中心、巴南区行政服务和公共资源交易中心、涪陵区人民政府行政服务中心、璧山区行政服务中心、石柱县行政服务中心、浪潮软件股份有限公司。

本部分主要起草人：谢江南、冯骏、李宗磊、罗先文、陈馨、向龙宇、王榛、邓科、邵光彩、罗霞、姜华、谭红军、袁家鹏、杨春宝。

“渝快办”工作规范

第7部分：效能监管工作规范

1 范围

本部分规定了效能监管工作规范的总体要求、监管内容、工作机制、监管方式、评价程序及持续改进等内容。

本部分适用于政务服务、政务公开、问政咨询的效能监管。

2 总体要求

2.1 效能监管应按照用户导向、客观公正、内外结合的原则，实施动态监管和考核评价，形成长效工作体系。

2.2 应对政务服务、政务公开、问政咨询等方面的服务能力建设和实施全过程、全要素进行效能监管。

2.3 效能监管采取“物理分散、逻辑集中、分级监管、统一考核”的机制，市、区县、乡镇（街道）应明确监管机构，按照统一的标准，分级实施监管。

2.4 各级监管机构应按照“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制组织实施效能监管。

2.5 依托全市统一的效能监管平台，强化网上运行效能监管，实现“数据一个库、监管一张网、管理一条线”。

3 监管内容

3.1 一般要求

3.1.1 监管范围包括全市各级机构在政务服务、政务公开、问政咨询等方面服务能力建设和服务提供全过程。

3.1.2 监管对象应包括：

- a) 各级政务服务实施部门和相关工作人员；
- b) 各级实施公共服务机构和相关工作人员；
- c) 各级与审批服务政务公开以及市场主体和办事群众相关的政策信息政务公开有关的机构；
- d) 各级接受与政务服务相关的咨询服务的机构和相关工作人员；
- e) 各级处置与政务服务相关的投诉、意见建议的机构和相关工作人员。

3.2 政务服务

政务服务效能监管具体包括以下内容：

- a) 服务能力建设效能监管从服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线服务深度、在线服务成效度进行“五度”效能监管；
- b) 服务提供效能监管包括时限、流程、内容、裁量（收费）、廉政风险点以及服务规范、服务质量（满意度评价、投诉）等方面。

3.3 政务公开

全市审批服务以及与市场主体和办事群众相关的政策信息的政务公开情况。

3.4 问政咨询

自然人、法人和其他组织对全市各政府部门行政审批、便民服务涉及有关法规、政策、程序等方面的咨询、投诉、意见建议的处置情况。

4 工作机制

4.1 分级监管责任体系

效能监管采用分级监管模式。市级监管机构负责监管市政府有关部门以及各区县（自治县）政务服务管理机构；各区县（自治县）监管机构负责统筹监管区县（自治县）各部门政务服务中心及乡镇（街道）公共服务中心、村（社区）便民服务中心。

4.2 “日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制

各级监管机构应实行“日扫描、周调度、月通报、季分析、年考评”工作机制。具体包括以下内容：

- a) 日扫描。监管机构应每个工作日依托全市统一的政务服务平台进行专项扫描，扫描内容应包括但不限于政务服务平台整体运行情况、投资项目办理情况（抽查）、标准化应用情况、超期办件督办情况、网上申报业务预审督办情况、投诉咨询回复情况、系统对接情况、视频终端接入及巡查情况等，形成日扫描报告；
- b) 周调度。监管机构应在每周五调度政务服务的运行情况，包括总体运行情况、本周工作推进情况、相关工作经验交流活动、下周工作计划安排等，形成周调度报告；
- c) 月通报。监管机构应在每月的第一个工作日通报上月政务服务运行情况，包括总体运行情况、工作推进情况、相关工作经验交流活动、下月工作计划安排等，形成月度通报；
- d) 季分析。监管机构应在每季度的第一周分析上个季度政务服务运行情况，以大数据图表分析报告的方式，分析总体情况及具体片区情况，发现存在的问题，提出下一步工作建议，形成季分析报告；
- e) 年考评。围绕政务服务、政务公开、问政咨询等方面，监管机构按照评价体系对监管对象实施考评，形成评价报告。

5 监管方式

5.1 现场监管

现场监管应采取下列形式：

- a) 主要针对实体政务服务大厅（窗口）工作人员；
- b) 由政务服务管理机构实施；
- c) 政务服务管理机构应明确现场监管人员；
- d) 现场监管人员应每个工作日定时、不定时地进行现场监管；
- e) 现场监管重点围绕服务规范、服务质量、投诉处理等内容进行监管；
- f) 现场监管结果应日录入到网上政务服务平台中，作为评价的依据。

5.2 数据监管

数据监管应采取下列形式：

- a) 各级监管机构应依托网上政务服务平台实施数据监管；
- b) 数据监管重点围绕时限、流程、内容、裁量（收费）、廉政风险点等方面进行监管；
- c) 监管人员应进行实时监控，将发现的问题及时通知相关人员和部门，督促整改。

5.3 视频监管

视频监管应采取下列形式：

- a) 各级实体政务服务大厅（窗口）应建设视频监控系统，并接入市“互联网+政务服务”指挥中心；
- b) 各级政务服务管理机构应指定视频监管人员，进行实时视频监管；
- c) 视频监管人员应认真履行职责，及时发现、制止、纠正窗口工作人员的不良行为；
- d) 应在网上政务服务平台中建立视频监管台帐，对发现违反工作纪律的现象逐一登记、录制视频存档。

5.4 其他监管

5.4.1 应建立人大政协监督与社会监督机制，并邀请人大代表和政协委员作为政务服务效能“特约监管员”对政务服务工作进行日常监督。

5.4.2 社会监督应采取下列形式：

- a) 各级监管机构应广泛接受社会监督；
- b) 对政务服务事项办理实施“一事一评”；
- c) 应通过电话等形式进行抽查回访。

6 评价程序

6.1 服务评价机构

6.1.1 政务服务管理机构可自我评价、上级评价、委托第三方机构等方式开展效能评价。

6.1.2 应建立效能评价工作机制，制定工作计划、管理制度，确保窗口服务评价的公开性、公平性、时效性。

6.2 制定评价方案

窗口效能评价方案应包括评价目的、评价目标，明确评价指标、方式方法、评价时间及工作计划等。

6.3 确定评价方法

6.3.1 评价体系

评价体系分为服务方式完备、服务事项覆盖、办事指南准确、在线办理深度和在线服务成效五个方面，参见附录A。

6.3.2 测算方法

6.3.2.1 指标数据标准化。常用的指标数据标准化如下：

- a) 功效系数法。功效系数法是指根据多目标规划的原理，把所要评价的各项指标分别对照各自的标准，并根据各项指标的权数，通过功效函数转化为可以度量的评价分数，再对各项指标的单一

项评价分数进行加总，求得综合评价分数。功效系数法是一种常见的定量评价方法。功效系数法的计分公式如式（1）：

$$\text{指标得分} = \text{基础分} + \frac{\text{实际值} - \text{本档标准值}}{\text{上档标准值} - \text{本档标准值}} \times (\text{上档基础分} - \text{本档基础分}) \cdots \cdots (1)$$

- b) 其他如 Min-max 标准化法、z-score 标准化法、Log 函数转换法、Atan 函数转换法、归一标准化法、功效系数法、定基标准化法等。

6.3.2.2 指标权重的确定。关于评价指标权重系数的确定方法有逐对比较法、统计评价法、专家打分法（Delphi 法）、层次分析法（AHP 法）、主成分分析法、变异系数法、复相关系数法以及组合赋权法等。

6.3.2.3 分类指数和总指数的合成。根据各部门和区县在各项评估指标的得分，分别计算出服务方式完备度、服务事项覆盖度、办事指南准确度、在线办理深度和在线服务成效度，最后加总计算出总的政务服务效能水平指数。本次评估在前两步的基础上，采用线性加权综合法进行测算，其评价模型如式（2）：

$$TI = \sum_{i=1}^{n_i} \left(\sum_{j=1}^{n_j} (P_{ij} W_{ij}) W_i \right) \cdots \cdots (2)$$

TI 为指标群综合评价分值，即总指数；

n_i 为指标群一级指标个数， n_j 为指标群二级指标个数；

P_{ij} 为第 i 个一级指标下的第 j 项二级指标的标准化值；

W_{ij} 为第 i 个一级指标下的第 j 项二级指标的权重；

W_i 为第 i 个一级指标下的权重。

6.3.2.4 经过上述计算处理后，即可得到各部门和区县的政务服务效能水平。最终计算数据可以实现同一地区不同年度之间的纵向比较，也可以实现同一年度不同地区之间的横向比较。

6.3.3 数据采集

具体可采取以下三种方式：

- 网上政务服务平台数据库直接获取；
- 市级各部门与各区县上报数据；
- 通过社会公共信息资源共享交换平台获取。

6.4 实施评价

实施评价的步骤如下：

- 对获得评价材料和数据进行查阅核对，确保数据准确无误，并注意材料留存；
- 依据各项评价指标科学合理计分，根据各个项目得分计算总成绩；
- 效能评价工作一般按月或按季度组织实施，评价结果应予以公示；
- 效能评价结果应向被评价单位反馈，并在一定范围内通报。

6.5 形成评价报告

对效能评价结果进行汇总、整理、分析，量化评价分值，形成效能评价报告。报告应包含但不限于以下内容：

- 说明效能评价的时间、范围和评价过程中发现的情况，客观指出服务工作中存在的问题；
- 应客观给出效能评价结论；
- 对效能工作中存在的问题提出整改建议，明确整改落实措施、期限等。

6.6 结果运用

- 6.6.1 政务服务监管机构可将服务评价结果作为评优评先的依据。
- 6.6.2 应根据评价情况、报告及时公布评价结果，进行标准修订、服务效能考核、改进服务质量。
- 6.6.3 按照评价报告提出的整改建议，明确相关责任人督促改进。

7 持续改进

应建立持续改进的工作机制，根据效能监管情况督促责任部门（窗口）及时纠正问题，主要有以下几个方面：

- a) 可以现场整改的，应及时纠正；
- b) 对于情况较复杂的，应制定和实施政务服务工作改进和提高方案，推动政务服务工作改进。

附 录 A
(资料性附录)
政务服务效能指数评估指标体系

政务服务效能指数评估指标体系见表A. 1。

表 A. 1 政务服务效能指数评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
服务方式完备度	服务提供方式	一站式提供
		服务入口
		网上政务服务平台建设
	服务导引	服务导引分类
		服务导引反馈
	多渠道服务	提供多渠道服务
		渠道服务畅通性
服务事项覆盖度	事项清单公布情况	权力清单公布情况
		公共服务清单公布情况
	办事指南发布情况	行政权力事项办事指南发布情况
		公共服务事项办事指南发布情况
	规范化程度	事项清单标准化程度
		办事指南要素完备化程度
办事指南准确度	事项基本信息	受理时间
		办理依据
		结果样本
		收费信息及依据
		联系电话
		监督电话
		材料名称
	申请材料信息	材料来源或出具单位
		数量及介质要求
	文档及样本下载	文档及模板下载服务
		文档及模板的准确性
	办理流程	办事流程准确度
		流程环节及内容的完备度
		流程图提供

表 A.1（续）

一级指标	二级指标	三级指标
在线办理程度	在线办理深度	一级网上办理
		二级网上办理
		三级网上办理
		四级网上办理
	服务整合度	电子证照转化及应用度
		网上支付
		应用整合度
在线服务成效度	用户使用度	个人用户使用度
		法人用户使用度
	服务时效	即办程度
		承诺办结
		时效异常
	特色服务	窗口总数
		综合窗口
		寄送服务
		审批进驻
		审批入驻
		全渝通办
		其他特色（并联审批、审管分离、全程在线、服务代办）