

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 3556—2019

“互联网+政务服务”服务质量评价指南

Evaluation guideline for service quality of internet+ government service

地方标准信息服务平台

2019 - 12 - 25 发布

2020 - 01 - 25 实施

安徽省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省政务服务管理局提出并归口。

本标准起草单位：亳州市数据资源管理局、亳州讯飞信息科技有限公司、亳州市环境信息中心、安徽中标智能质量标准研究院有限公司。

本标准主要起草人：邢化峰、袁浩、程博、凡少强、翁挡挡、王宇、张解放、左登华、后文军、田龙飞、夏秀琳、饶璇、王亚萍、耿天霖。

地方标准信息服务平台

"互联网+政务服务"服务质量评价指南

1 范围

本标准规定了“互联网+政务服务”服务质量评价的术语和定义、评价原则、评价机构和人员、评价指标、评价方法、评价流程、评价报告、结果反馈与运用和改进提高等内容。

本标准适用于“互联网+政务服务”服务质量评价。

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。

DB34/T 3558 “互联网+政务服务”服务质量评价指标体系

DB34/T 3559 “互联网+政务服务”服务质量评价方式及等级划分方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

互联网+政务服务 Internet+ Government Service

通过互联网技术统一外网门户、服务管理、业务办理和数据共享四大平台，实现政府的跨部门、跨区域、跨层级的信息共享，利企便民的政务服务模式。

3.2

服务质量 service quality

“互联网+政务服务”所提供服务的特性能够满足办事群众要求的程度。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 目的性

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映“互联网+政务服务”服务状况的信息。

4.3 全面性

评价应涉及“互联网+政务服务”各方面的要求。

4.4 时效性

针对切实提高“互联网+政务服务”服务质量的实效性进行评价。

4.5 操作性

评价指标应切合“互联网+政务服务”过程的实际情况，评价方法及程序应具有可实施性。

5 评价机构及人员

5.1 评价机构

5.1.1 应明确相应的机构负责服务评价。

5.1.2 机构应具备下列条件：

- 应配备具有评价能力的工作人员，应明确评价岗位及其职责；
- 应建立完善的服务评价工作机制，制定工作计划、管理制度，有明确的评价对象和范围；
- 应建立内部奖惩机制，确保服务评价的公开性、公平性、实效性。

5.2 评价人员

评价人员应具备下列条件：

- 具备实事求是、客观公正的基本素质；
- 熟悉“互联网+政务服务”的法规政策、工作特点和相关业务；
- 接受过相关培训，具备开展评价工作能力。

6 评价内容

评价内容应符合 DB34/T 3558 《“互联网+政务服务”服务质量评价指标体系》的要求。

7 评价方法

评价方法应符合 DB34/T 3559 《“互联网+政务服务”服务质量评价方式及等级划分方法》的要求。

8 评价流程

8.1 概述

“互联网+政务服务”服务质量评价流程主要包括评价准备、建立评价指标体系、实施评价以及完成评价四个环节，具体见图1。

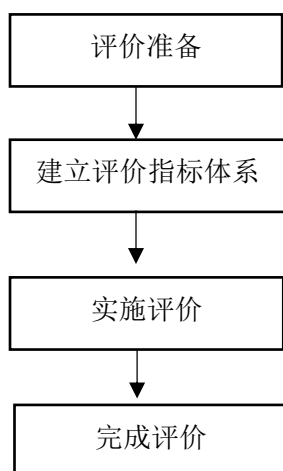


图1 评价流程

8.2 评价准备

评价准备工作包括：

- 明确评价对象；
- 确定评价目标；
- 确定评价的范围、时间、地点、日程安排；
- 编制评价方案；
- 成立评价工作组，并明确分工；
- 评价样本及电子材料的抽取；
- 按照保密要求，做好信息安全工作。

8.3 建立评价指标体系

评价指标体系应：

- 明确评价的目的、对象、范围、评价结果的用途；
- 确定评价要素及其相应指标，按照从宏观到微观的顺序，依次建立评价指标体系；
- 选择相关程度低的指标，明确所需的信息资源及其采集方法。

8.4 实施评价

评价活动一般包括但不限于：

- 举行首次会议；
- 文件评审；
- 现场评价；
- 信息收集与验证；
- 形成评价意见；
- 举行末次会议；
- 完成评价初稿。

8.5 完成评价

8.5.1 撰写评价报告

撰写评估报告是对评价结果和已评定等级的概括呈现。宜包括：

- 评价机构和项目方的基本情况,评价机构参与人员的资质和身份,评价专家的单位、资质和身份,项目方参与人员的资质和身份;
- 评价目标;
- 评价内容和方法;
- 服务能力、服务过程及服务结果及各指标的分数;
- 评价专家及评价机构的指导意见;
- 评价时间;
- 评价机构应明确各自的评价报告的格式,应对语言和包装等进行统一规范;
- 评价结果;
- 改进建议。

8.5.2 提交评价报告

评价主体应按照评价方案规定的时间点向服务质量评价委托方提交评价。

8.5.3 评价结果确认

被评价方应对评价主体提供的评价结果确认或提出反馈意见。

9 结果反馈与运用

本评价结果可作为考核评估依据。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] “互联网+政务服务”技术体系建设指南 国办函〔2016〕108号
 - [2] 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
 - [3] 国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知 国办发〔2018〕45号
-

地方标准信息服务平台