ICS 01.120
A 00

DB51

四 川 省 地 方 标 准

DB51/T 2663—2019

政务公开工作社会评价规范

地方标准信息服务平台

2019－12－30 发布　　2020－02－01 实施

四川省市场监督管理局　　发布

地方标准信息服务平台

目　　次

前　言 II
1　范围 1
2　社会评价方式 1
3　基本原则 1
4　第三方机构评估 1
5　社会各界代表监督评议 2
6　群众满意度测评 2

地方标准信息服务平台

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由四川省人民政府办公厅提出、归口解释。

本标准起草单位：四川省人民政府办公厅。

本标准主要起草人：胥云、冯俊锋、包建明、冯雪、叶茂、陈健、侯超华、廖原、刘小庆。

地方标准信息服务平台

政务公开工作社会评价规范

1 范围

本标准规定了政务公开社会评价方式、第三方机构评估、社会各界代表监督评议、群众满意度测评的要求。

本标准适用于四川省各级行政机关，行政机关设立的依照法律、法规对外以自己名义履行行政管理职能的派出机构、内设机构，以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织。基层群众性自治组织（居民委员会、村民委员会）可参照执行。

2 社会评价方式

政务公开工作社会评价主要有第三方机构评估、社会各界代表监督评议、群众满意度测评等方式。

3 基本原则

坚持公开透明、服务群众、接受监督、主动改进的原则。

4 第三方机构评估

4.1 委托

各级政务公开工作主管部门应根据评估需求依法择优确定第三方机构，评估机构应符合下列要求：

a) 具备相关专业领域的研究力量，具有较高的权威性和影响力，社会信誉良好；

b) 与委托方或评估对象无利益关系；

c) 具备开展评估工作所需的其他条件。

4.2 实施

4.2.1 制定评估方案

评估方案应由各级政务公开工作主管部门与第三方机构依据政务公开有关法律法规和政策文件共同制定。

4.2.2 开展评估工作

4.2.2.1 第三方机构应独立开展评估工作。

4.2.2.2 第三方机构不得与被评估对象发生任何利益关系。

4.2.2.3 第三方机构应对评估方除依法保守“国家秘密、商业秘密、个人隐私”外，还应保守工作秘密。

4.2.2.4 第三方机构不得以委托方名义开展与第三方评估无关的活动。

4.3 出具报告

标准信息服务平台

第三方机构应出具第三方评估报告，报告应符合委托方的要求。

4.4 结果运用

4.4.1 评估报告可作为改进工作、绩效考核、业务培训、年度工作安排的重要参考。

4.4.2 未经委托方同意，第三方机构全程不得对外披露评估情况，不得擅自发布评估报告。

5 社会各界代表监督评议

5.1 监督评议方式

主要通过聘请并组织社会监督评议员参与政务公开相关工作的方式进行监督评议。

5.2 社会监督评议员的产生

监督评议员由各级政务公开工作主管部门按照有关规定从社会各界人士中聘请产生。

5.3 监督评议活动开展

监督评议活动通过以下形式进行，包括但不限于：

a) 参与政务公开重要政策文件、年度工作要点的起草；
b) 参与政务公开有关调研工作；
c) 参与政务公开相关问题研讨；
d) 参与政务公开绩效评估等工作；
e) 邀请监督评议员参加“政府开放日”等政府自身建设有关活动。

5.4 监督评议员职责

监督评议员在履职期间，应履行以下职责：

a) 及时发现行政机关在政务公开、政务服务等方面存在的问题和不足，提出针对性建议意见，客观评价政务公开工作成效。
b) 积极向群众宣传政务公开相关法律法规和政策制度，推广获取政府文件、查询信息、网上办事服务的途径和方法，引导群众积极参与政府重大决策意见征求。增强群众和政府之间的交流互动，促进群众对政府工作的理解和认同。

5.5 监督评议员管理

建立健全监督评议员管理制度，要求监督评议员严格遵守行政机关的工作纪律和保密纪律，不得利用监督评议员身份从事与政务公开工作无关的活动。

5.6 评议结果运用

5.6.1 组织召开监督评议员座谈会，通报情况、研究工作、交流经验、探讨问题，听取监督评议员的意见和建议。

5.6.2 建立监督评议员意见建议台账，认真研究吸收，并作为政务公开绩效考核的重要参考。

6 群众满意度测评

6.1 测评内容

测评内容应重点围绕以下方面开展：

a) 涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或者需要公众参与决策的政府信息公开的及时性、准确性、实用性和易懂性；
b) 群众获取政府信息和申请政府信息公开的便捷性；
c) 回应群众关心关切和诉求的及时性和有效性；
d) 群众参与政府工作渠道方式的多样性；
e) 群众监督政府信息公开工作途径和方式的多样性和有效性。

6.2 工作流程

6.2.1 具有调查资质、符合要求的机构组织开展群众满意度测评。

6.2.2 测评机构应根据各级政务公开工作主管部门要求，结合工作实际，编制群众满意度测评方案。方案需明确调查目的、测评内容及指标、调查对象、抽样原则、样本量及分配、测评计算方法、调查的组织实施等。

6.2.3 测评采用随机抽样调查方式，综合使用问卷调查、电话访问、实地走访、入户调查、专题座谈等方式组织开展测评，形成测评报告。

6.3 结果运用

6.3.1 群众满意度测评结果作为政务公开绩效考核的重要参考。

6.3.2 各级政务公开工作主管部门应对测评报告进行研究，分析存在的问题和不足，提出改进意见建议，制定改进工作措施。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台