附件2

机关事务标准化试点工作评估指引

承担单位：

总得分：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估项目 | 评估内容 | 评估指标 | 评估方式 | 得分 |
| 组织管理 （8 分） | 领导职责（4 分） | 1 | 明确了标准化试点领导机构及职责，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 2 | 试点单位主要负责人承担标准化试点建设领导职务，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 工作机构（4 分） | 3 | 组建或明确标准化试点专门工作机构，并为其提供必要的工作场所、物资等工作条件，得 2 分。 | 实地查看 |  |
| 4 | 配备专（兼）职工作人员，工作人员掌握标准化知识与工作方法，至少接受过10学时标准化专业培训并取得相应证明，得 1 分。 | 实地查看随机抽查 |  |
| 5 | 试点单位为本地区标准化工作联席会议及类似机构成员单位，或相关人员承担了省级以上（含）标准化技术组织委员职务，得 1 分。 | 查看文件 |  |
| 工作机制 （12分） | 管理机制（5分） | 6 | 将标准化工作及试点建设纳入试点单位年度计划，促进标准化与业务工作相结合，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 7 | 制定试点工作方案，阶段性目标任务明确，得 1 分。 | 查看文件 |  |
| 8 | 建立标准制修订、实施、监督检查、持续改进等工作机制，得1分。建立标准化工作激励或奖励机制，得1 分。 | 查看文件 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估项目 | 评估内容 | 评估指标 | 评估方式 | 得分 |
|  | 理论研究（4 分） | 9 | 与标准化专业机构、高校建立长期合作关系，得 2 分。 | 查看合作协议等 |  |
| 10 | 自行或委托第三方开展了机关事务标准化理论研究，取得研究成果，得 1 分。 | 查看相关成果 |  |
| 11 | 以试点单位或个人名义在相关报刊上发表机关事务标准化理论文章，得 1 分。 | 查看报刊 |  |
| 经费保障（3 分） | 12 | 为试点工作提供了专项保障经费，得2分。建立了标准化工作经费长期保障机制，得 1分。 | 查看文件 |  |
| 标准体系与标准制定（26 分） | 标准体系（8 分） | 13 | 标准体系满足国家相关标准，有标准体系框架及编制说明、标准明细表、标准汇总表等，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 14 | 标准体系层次合理，结构完整，且体系内各项标准与相关法律法规协调统一，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 15 | 标准体系覆盖试点建设所涉及的机关事务全部事项，且相互协调，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 16 | 标准体系能够体现该试点所涉及机关事务业务事项特点或该单位、区域特点，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 标准制定（18 分） | 17 | 牵头制定国家、行业标准的，每一项加6分；牵头制定地方标准的，每一项加 4 分。参与制定国家、行业标准的，每一项加 3 分；参与制定地方标准的，每一项加 2分。制定了组织内部标准及标准类规范性文件的，每一项加 1分。本部分最高分为 10 分。 | 查看标准文本或立项批复 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估项目 | 评估内容 | 评估指标 | 评估方式 | 得分 |
|  |  | 18 | 标准制定有专业人员参与的，提升了标准专业性，得 2 分。标准制定有一线职工参与的，提升了标准可操作性，得 2 分。 | 查看文件实地走访 |  |
| 19 | 标准文本格式规范、结构合理，制修订程序规范，得2分。标准内容科学合理、具有可操作性，得2分。 | 查看标准文本 |  |
| 宣贯培训（10 分） | 宣贯动员（2 分） | 20 | 召开至少 1 次宣传动员会的，得 2 分。 | 查看记录 |  |
| 集中培训（3 分） | 21 | 组织 1 次集中培训的得 1 分，最高 3 分。 | 查看记录 |  |
| 宣传推广（5 分） | 22 | 通过宣传栏、宣传册以及现代信息技术等手段 ，营造内部学习和实施标准的环境氛围，得 1 分。 | 查看有关材料 |  |
| 23 | 对外开展标准化试点建设宣传，及时发布试点建设最新进展，得 1 分。 | 查看相关报道 |  |
| 24 | 引起社会、公众媒体等关注，得 1 分。 | 查看相关报道 |  |
| 25 | 有关工作经验向其他单位推广，得 2 分。 | 查看相关 记录 |  |
|  | 标准实施（7 分） | 26 | 采取切实可行措施，推动标准体系中各领域、各环节标准有效实施，得 4 分。 | 实地查看 |  |
| 27 | 各岗位人员掌握本岗位执行标准知识，得 3 分。 | 随机抽查 |  |

| 评估项目 | 评估内容 | 评估指标 | 评估方式 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 实施路径与监督（16 分） | 过程记录（3 分） | 28 | 对标准实施过程中形成的记录完整存档，得 3 分。 | 查看文件 |  |
| 监督检查（6 分） | 29 | 制定了标准实施检查工作计划 (或日常检查程序) ，定期组织监督抽查，检查记录和问题处理记录完整，得 3 分。 | 查看文件 |  |
| 30 | 管理和服务行为符合标准要求，服务质量满足标准要求，得 3 分。 | 实地查看 |  |
| 评价改进（ 4 分） | 自我评价( 2 分) | 31 | 对标准实施的符合性和实施效果进行评价，有评价报告，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 持续改进（2 分） | 32 | 具有持续评价与改进机制，针对标准实施、监督检查和自我评价等标准化工作过程中发现的问题实施了持续改进，及时提出并修订标准体系中标准，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 实施效果（ 24 分） | 行为规范（4 分） | 33 | 及时向管理或服务对象公开服务流程、服务时限等质量指标，得 2 分；管理或服务对象投诉持续减少或无投诉，得 2 分。 | 实地查看 |  |
| 两化融合（4 分） | 34 | 将标准化要求融入信息系统，融入范围覆盖了主要管理和服务活动，形成“标准化+信息化”模式，得3 分。运用大数据、人工智能、区块链、云计算、物联网等手段推进智慧机关建设，得 1 分 | 实地查看 |  |
| 效能提升（4 分） | 35 | 优化管理或服务流程，减少冗余环节、提高效率，得 2 分。减少资源浪费，降低机关运行成本，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 满意度提高（6分） | 36 | 管理或服务对象满意度提升，得 4 分。根据满意度结果及时分析原因并制定改进措施，取得切实有效成果，得 2 分。 | 查看文件 |  |
| 品牌建设（6 分） | 37 | 试点单位（含个人）得到省（部）级及以上部门表彰、奖励、表扬，得 3 分；试点单位（含个人）得到市（厅）级部门表彰、奖励、表扬，得 2 分；试点单位（含个人）得到市（厅）级以下部门表彰、奖励、表扬，得 1 分。本部分得分不累加，取单项最高分。 | 查看文件 |  |
| 38 | 试点单位创新了机关事务试点领域服务模式，有证据表明相关经验在全省及以上推广应用，得 3 分；试点单位创新了机关事务试点领域服务模式，有证据表明相关经验在全市推广应用，得 2 分；试点单位创新了机关事务试点领域服务模式，社会影响力提高，得 1 分。本部分得分不累加，取单项最高分。 | 查看文件 |  |
| 总分 | 100 |  |  |  |  |