

株洲市公共资源交易管理委员会办公室

关于建立公共资源交易平台服务质量 评价机制的实施方案

各相关单位：

为持续优化公共资源交易领域营商环境，加快推进我市公共资源交易平台建设和互联互通，提高公共资源交易数据上传的质量和水平，切实提高公共资源交易服务满意度，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将服务质量评价工作与优化营商环境、开展工程建设领域专项整治工作深度融合、协调推进，全面落实中央、省、市重大决策部署，以“规范、廉洁、高效、诚信”为服务宗旨，以阳光服务为先导，进一步推进公共资源交易高质量发展。

二、目标任务

评价考核的内容包括平台上传数据的准确性、覆盖面、及时性、全面性、平台运行维护情况以及信息报送等。通过服务质量评价，促进政策水平和业务素质进一步提高；切实解决影响党群干部关系的形式主义、官僚主义等问题；建立健全办事公开制度和办事程序；建立从源头上防腐纠风的机制。

三、评价内容

（一）交易环境：整洁、明亮、指引清晰、窗口齐全。

（二）服务设施：功能满足需求；故障排除及时；专人服务到位。

（三）信息发布：准确、及时、全面。

（四）交易平台：网络环境稳定；流程设置合理；流程说明清晰；网上操作简便。

（五）态度能力：工作人员态度热情；业务熟练；做到一次告知。

（六）办事效率：即办业务当场办结；远程核验在规定期限内办理；

（七）外在形象：着装统一规范；按规定佩戴工作牌。

（八）工作纪律：窗口人员不存在脱岗现象；不存在工作不认真情况。

（九）廉洁自律：不存在收受好处、吃拿卡要等现象。

四、评价方法

（一）交易中心建立平台服务质量“好差评”评价制度，参与公共资源交易的市场主体可自主对交易服务质量进行评价。

（二）市公管办、行政监管部门、市公共资源交易中心联合举办“社会开放日”活动，加强监督。

（三）市公管办收集相关行政监管部门的建议意见，将对公共资源交易平台服务机构日常工作的监督纳入湖南省“互联网+监管”平台，开展监督检查。

五、评价步骤

采取“面向社会、公众参与、覆盖行业”的方式进行，分四个阶段开展满意度评价。

（一）宣传发动和准备阶段。结合评价主题，制定具体实施办法。加强学习宣传，提高开展服务质量评价重要性的认识。

（二）征求意见阶段。采取座谈、问卷、设举报箱或公开举报电话等形式，广泛征集意见、建议。

（三）建章立制，全面整改阶段。针对收集的主要问题和薄弱环节，制定具体的整改目标和措施。同时，要从发生问题的源头分析原因，进一步完善相关制度规定，建立健全监督制约机制。

六、工作要求

（一）加强领导，精心组织。开展好服务质量评价工作是优化公共资源交易营商环境的一项重要内容，要将此项工作列入重要任务认真对待，狠抓落实。

（二）统一思想，提高认识。要充分认识评价工作是对公共资源交易服务工作实行民主监督的有效形式，是推进优化营商环境、党风廉政建设的重要途径，增强搞好评价工作的责任感和使命感。

（三）突出重点，求真务实。要采取广泛发动等形式宣传服务质量评价工作，营造浓厚的监督评价工作氛围。要充分尊重评价代表的调查权、监督权、建议权和评价权。要认真开展自查自纠，把促进优质服务和解决群众关注的热点、难点问题作为自查自纠的重要点切实加以解决。要强化整改效果，加强与评价代表

的沟通，积极整改和建章建制。

株洲市公共资源交易管理委员会办公室

2023年5月20日

