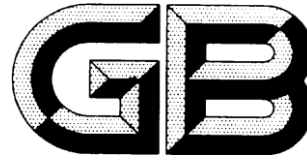


ICS

点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

行政许可规范化测评指南

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期:)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 测评模型	1
4.1 概述	1
4.2 模块权重赋予	2
4.3 指标分值设定	2
5 事项管理规范化测评	2
6 流程管理规范化测评	2
7 服务规范化测评	3
8 场所建设与管理规范化测评	3
9 监督检查规范化测评	3
10 加（减）分项	3
11 测评过程	4
11.1 确定测评范围	4
11.2 选择或构建测评模型	4
11.3 建立测评指标体系	4
11.4 设计问卷	4
11.5 确定数据采集方式	4
11.6 数据处理	4
11.7 检验测评初步结果，编写测评报告	4
11.8 对可信度强的测评结果进行评价和总结	4
12 测评结果的应用	4
附录 A（资料性附录） 行政许可规范化测评指标体系示例	6

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

行政许可规范化测评指南

1 范围

本标准规定了实施行政许可规范化测评的测评方法、测评模型、指标设置、分值计算、测评过程以及结果应用等内容。

本标准适用于开展行政许可规范化测评工作。

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。

GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分 基本要求

审改办发〔2016〕4号 行政许可标准化指引（2016版）

GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则

国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知〈国办函〔2016〕108号〉

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

规范化 normalization

在经济、技术和科学及管理等社会实践中，对重复性事物和概念，通过制定、发布和实施标准（规范、规程和制度等）达到统一，以获得最佳秩序和社会效益。

3.2

测评 measurement

针对研究对象所进行的采集资料数据、综合测算与分析的过程。

4 测评模型

4.1 概述

行政许可规范化测评模型构建宜从事项管理规范化、流程管理规范化、服务规范化、场所建设与管理规范化、监督检查规范化等五个模块进行考虑，如图1所示。

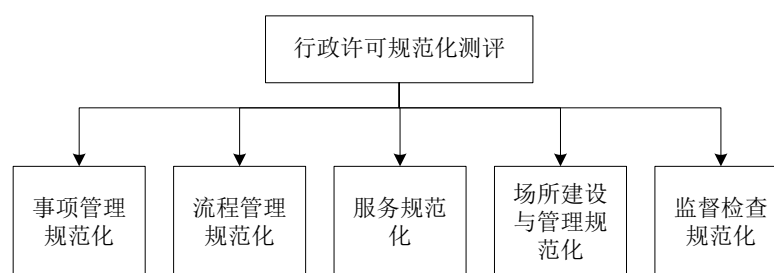


图1 行政许可规范化测评模型

4.2 模块权重赋予

测评人或测评机构应根据测评主体、测评对象、测评目的等测评重点明确设定各模块占分权重。

例如：事项管理规范化、流程管理规范化、服务规范化、场所建设与管理规范化、监督检查规范化各模块占分权重分别设为10%、40%、20%、20%、10%。

注：本条给出的权重值仅作为示例说明，具体测评中，可根据当地的发展现状、工作导向及综合实际情况，合理分配5个权重。

4.3 指标分值设定

测评人或测评机构可在事项管理规范化、流程管理规范化、服务规范化、场所建设与管理规范化、监督检查规范化五个模块下具体二级测评指标，根据需要，也可下设三级测评指标，并赋予各级指标明确的分值。

5 事项管理规范化测评

行政许可事项管理规范化测评，可下设统一的事项清单、事项要素清晰明确、事项动态管理等3个二级指标，如表1所示。指标解释见附录A。

表1 事项管理规范化测评

一级指标	二级指标		
行政许可事项管理规范	统一的事项清单	事项要素清晰、明确	事项动态管理

6 流程管理规范化测评

流程管理规范化测评，可下设申请与受理规范、审查与决定规范等2个二级指标，如表2所示。指标解释见附录A。

表2 流程管理规范化测评

一级指标	二级指标	
流程管理规范	申请与受理规范	审查与决定规范

7 服务规范化测评

本标准中的服务规范化是指《行政许可规范化指引》中行政许可服务制度和规范中所约定事项的规范性。服务规范化测评可下设服务指南、咨询服务、网上服务、信息公开、一次性告知、首问责任、顶岗补位、服务承诺、文明服务等9个二级指标，如表3所示。指标解释见附录A。

表3 服务规范化测评

一级指标	二级指标								
行政许可服务规范	服务指南	咨询服务	网上服务	信息公开	一次性告知	首问责任	顶岗补位	服务承诺	文明服务

8 场所建设与管理规范化测评

场所建设与管理规范化测评，可下设受理场所的设置与建设、受理场所管理、人员配置与服务要求、档案管理等4个二级指标，如表4所示。指标解释见附录A。

表4 场所建设与管理规范化测评

一级指标	二级指标			
行政许可事项管理规范	受理场所的设置与建设	受理场所的管理	人员配置与服务要求	档案管理

9 监督检查规范化测评

监督检查规范化测评，可下设明确监督主体及职责、监督程序规范、细化监督内容、投诉与举报等4个二级指标，如表5所示。指标解释见附录A。

表5 行政许可监督检查规范化测评

一级指标	二级指标			
行政许可监督检查规范	明确监督主体及职责	监督程序规范	明确监督内容	投诉与举报

10 加（减）分项

根据测评需要，可设置相应的加（减）分项，需在测评指标中明确指出加（减）分项对应指标的权重或分值。

依照本标准规定的行政许可规范化测评模型测定分值后，可以将网上公示详细的编制服务指南、审批流程图，提供申请材料示范文本、常见错误示例、问题解答等咨询服务，实现网上预受理、预审查，及时收集行政相对人满意度评价意见，实现办结“零超时”，建立工作机制、成立标准化领导小组，采

取便民利民创新措施等作为加（减）分项。也可以将行政许可违法违规办理、办事效率低下、违反程序规定、行政许可办理不公平、不公正、不公开等现象作为减分项。其中，对于严重违法、违规办理情况，例如违法违规收费、吃拿卡要、请托关系、严重超时等，可作为直接否决行政许可规范化的依据。指标体系示例见附录A。

11 测评过程

11.1 确定测评范围

应根据测评的对象、目的、开展测评的主体和测评结果的用途等，明确行政许可规范化测评范围。

11.2 选择或构建测评模型

明确测评范围后，选择或构建基本测评模型，明确测评模块内容（或一级测评指标），并根据测评主体、测评对象、测评目的等测评重点明确设定各模块占分权重。

11.3 建立测评指标体系

根据测评模型，明确测评指标体系中的各级测评指标，并赋予各级指标明确的分值。

附录A给出了行政许可规范化测评的参考指标体系示例，仅作参考，不作为约束性指标。

11.4 设计问卷

根据需要，按照内容相关、简洁方便、定量准确、适合身份、非导向性等原则要求，设计测评问卷。

11.5 确定数据采集方式

可采用的数据采集方式有：

- 电话调查；
- 面访调查；
- 邮寄调查；
- 在线调查。

11.6 数据处理

根据已确定的内容、权重、分值，进行数据采集、转换、分组、组织、计算、存储、检索和排序等数据处理。

11.7 检验测评初步结果，编写测评报告

对测评初步结果进行检验，确保测评结果客观准确。

根据测评主体、目的、对象以及测评结果报告对象等不同，确定测评报告的架构和内容，撰写测评报告。

11.8 对可信度强的测评结果进行评价和总结

及时对可信度强的测评结果进行评价和总结，积累经验，查找不足，不断提升行政许可规范化测评能力。

12 测评结果的应用

测评结果的应用是实现测评目的的最后环，测评结果应考虑应用在以下方面：

- a) 政府绩效考核的依据；
- b) 政府进一步优化服务，改善配套设施；
- c) 其他。

附 录 A
(资料性附录)

行政许可规范化测评指标体系示例

2017年5月，受国务院审改办委托，全国行政审批标准化工作组秘书处承担了国务院部门行政许可标准化测评工作，制定了测评指标体系，现摘录以作示例。

测评指标体系包括基本测评项和加分项2部分内容。其中，基本测评项指标包括事项管理、流程管理、服务、受理场所建设与管理、监督检查评价五个方面，共29个指标，满分100分。为突出重点任务完成情况及鼓励部门创新工作，设置了2方面内容的加分项，共计20分。具体如下表所示。

测评内容	一级指标	二级指标	指标解释
基本测评项 (100分)	事项管理规范化 (9分)	事项清单 (3分)	制定并在门户网站或在线办事网站公开全部行政许可事项清单(含目录清单、实施清单)，做到线上线下同步
		事项要素清晰、明确 (3分)	名称规范；设定依据明确、科学；许可对象、范围明确；事项编码统一，并按照相关标准、规范制定
		事项动态管理 (3分)	根据法律、法规及时更新行政许可事项信息，实施动态管理
	流程管理规范化 (33分)	申请与受理规范(10分)	申请与受理规范化测评的指标可包括统一的申请书格式文本、一次性收清所有材料、出具受理单或电子回执单、遇到材料错误允许当场更正、一次性告知制度、不予受理的，说明理由、依据并出具不予受理通知书、共同许可的，由牵头机关窗口一次收清申请材料、不要求提供与许可事项无关的材料、需要听证等程序的在受理单上注明等。
		审查与决定规范(23分)	审查与决定规范化测评的指标应包括不要求重复提供材料、听取申请人、利害关系人意见、在法定及承诺期限内作出决定、不予许可的书面说明理由并告知享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利、告知许可决定的效力范围及年检、竣工验收、变更延续等后续环节、依照法定条件进行听证，听证程序组织规范，不要求申请人承担费用、编制行政许可流程图，不在流程图外增加办事流程、行政许可决定依法及时送达等。
	服务规范化 (28分)	服务指南 (14分)	编制服务指南完整版与简版；服务指南要素符合《指引》要求；服务指南方便查询和获取。
		咨询服务 (4分)	现场咨询与非现场咨询(网上、电话、邮件)两种渠道均畅通、便捷，有专人提供服务且可进行预约
		网上服务 (4分)	(1) 建立统一的网上行政许可服务平台(提供网上预受理、预审查，网上查询进度、下载等功能)，或将行政许可事项纳入已有的统一平台，且平台功能齐全；(2) 网上办事系统对接与整合；(3) 建设数据共享同台；

测评内容	一级指标	二级指标	指标解释	
			(4) 提供公共支付服务	
		信息公开 (1分)	制定信息公开相关制度, 具备科学性、可操作性的	
		一次性告知 (1分)	已建立一次性告知制度	
		首问责任 (1分)	制定有关规定或文件, 具备科学性、可操作性的	
		顶岗补位 (AB岗) (1分)	制定有关规定或文件, 具备科学性、可操作性的	
		服务承诺 (1分)	制定有关规定或文件, 具备科学性、可操作性的	
		文明服务 (1分)	饮用水、书写工具、行政许可流程张贴等便民利民的服务设施设备齐全、良好的	
	场所建设与管理规范化 (20分)	受理场所的设置与建设 (3分)	受理窗口的设置与办件量想匹配; 服务大厅的设置与建设按照GB/T 32169.1-2015第5章的规定建设	
		受理场所管理 (12分)	行政许可服务大厅按照GB/T 32169.1-2015中6.3的规定对人员、安全、设施设备进行管理	
		人员配置与服务要求 (2分)	人员着装规范、注重服务礼仪、精通业务的	
		档案管理 (3分)	建立完备的实体及电子档案管理制度且管理规范, 并进行共享	
	监督检查规范化 (10分)	明确监督主体及职责 (3分)	监督检查主体、方式、职责明确	
		监督程序规范 (2分)	监督程序规范、流程明确	
		明确监督内容 (2分)	细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容, 并依据监督结果督促和改进服务	
		投诉与举报 (3分)	核查公众投诉与举报情况	
	加分项 (20分)	——	2017年行政许可标准化重点任务完成情况 (10分)	网上公示详细的编制服务指南、审批流程图, 提供申请材料示范文本、常见错误示例、问题解答等咨询服务, 实现网上预受理、预审查, 及时收集行政相对人满意度评价意见, 实现办结“零超时”
		——	部门在推动工作方面采取的成功经验和做法 (10分)	建立工作机制、成立标准化领导小组, 采取便民利民创新措施