

# 《行政许可满意度测评指南》

## 国家标准（征求意见稿）编制说明

### 一、工作简况

#### （一）任务来源

《行政许可满意度测评指南》是根据国家标准化管理委员会《2017 年第 4 批国家标准制修订计划》，项目计划编号为 20173808-T-469，计划完成时间为 2019 年。由中国标准化研究院主办，归口单位为全国行政审批标准化工作组。

#### （二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：。

起草人：。

#### （三）标准制定的目的和意义

该标准制定的目的是为行政许可服务满意度测评提供指导。

行政许可作为行政管理的重要组成部分，事关经济社会发展与老百姓切身利益。长期以来，由于缺乏有效的制度约束，乱设许可、滥用许可权现象时有发生，“门难进，脸难看，事难办”一度成为社会关注的热点、难点问题，因此，对行政许可开展服务满意度测评，是维护人民权利、监督政府履职、防止腐败滋生的重要手段。本标准以科学性、规范性、持续性及规范性为基本原则，以申请人对行政许可实施机构提供的行政许可的心理期望和切身体验之间的相符程度为切入点，制定行政许可满意度测评指南，规定行政许可满意度测评的原则、过程、方法、指标体系、结果以及结果应用等内容，对行政许可服务满意度测评的机构设置、程序执行、监督检查等予以规范。该标准的制定和实施，对推进行政许可的可验证、可考核、可监督、促进行政许可的规范化、监督行政机关为行政相对人提供优质行政许可服务等均具有重要意义。

#### （四）主要工作过程

##### 1. 资料收集

标准编制前期，对国内外开展行政许可满意度测评情况进行了充分的调研了解。目前，国外尚无专门针对行政许可服务满意度测评方面的标准，国内，相关的国家标准主要包括 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》和 GB/T 31174-2014

《国民休闲满意度调查与评价》等；除此之外，部分行业、地方开展了与行政许可服务满意度相关的标准化实践，比如江西省发布有《行政服务中心窗口单位满意度评价规范》。所以标准的编制主要参考了如下文献材料：

- 《中华人民共和国行政许可法》；
- 《行政许可标准化指引（2016版）》；
- GB/T 32169.1-2015《政务服务中心运行规范 第1部分 基本要求》；
- 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）；
- GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》；
- GB/T 31174-2014《国民休闲满意度调查与评价》。

## 2. 标准起草

（1）2015年10月-2016年11月，全国行政审批标准化工作组完成标准的前期预研和论证工作，主要对行政许可满意度测评的现状和问题进行调研和分析。

（2）2016年12月，工作组召开标准项目启动会议，正式启动了《行政许可满意度测评指南》国家标准的编制工作。会议明确了标准编制的基本思路和计划进度安排，组建标准编制组。

（3）2017年1月-2017年3月，编制组完成资料收集及分析研究工作。经过内部讨论，确立了标准的基本技术内容，形成标准内部讨论稿。

（4）2017年11月-2018年2月，对相关文献的进行深入研究，对行政许可现场的办理情况进行实地考察。多次与相关行业专家进行交流，形成了标准草案，并提交工作组年会审议。

（5）2018年4月，汇总整理工作组年会委员的意见或建议，有效意见7条，结合专家意见，对标准草案的进行修改、调整，形成标准初稿。

（6）2018年5月-6月，召开标准内部编辑讨论会，针对标准初稿进行逐条审查确认，会上标准组和项目组专家对标准初稿进行逐条理解、反复推敲，会上共收集21条修改意见，进行汇总处理，采纳意见17条，未采纳意见4条，结合意见修改了标准文稿，形成标准内部征求意见稿，并完成本稿标准的编制说明。

## 二、标准编制原则和主要内容的确定

### （一）编制原则

1. 落实法律政策相关要求。我国对行政许可事项办理的全过程、各流程的要求主要在《中华人民共和国行政许可法》、《行政许可标准化指引（2016版）》等法律法规、政策文件进行体现。因此，本标准在起草时，编制组对相关法律法规、政策文件进行了深入学习，在此基础上对行政许可满意度测评的测评范围、测评目的、测评对象和测评过程进行研究，确保本标准与政策文件的一致性，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立可实施路径。

2. 本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

3. 本标准的术语和定义遵从以下原则：现有标准或政策文件中已有的术语和定义，遵从其定义；现有标准或政策文件中没有的术语和定义，结合相关的行业表述进行定义，并广泛征求用户或行业专家意见。

### （二）标准主要内容

本标准的逻辑框架及技术内容如表 1 所示：

**表 1：标准章节及主要内容一览表**

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容与适用范围
2	规范性引用文件	对本标准中引用的文件进行说明
3	术语和定义	规定“行政许可满意度”“测评”“指标体系”等相关术语和定义
4	测评原则	对行政许可满意度测评中应遵循的原则进行了约定
5	测评过程	从测评过程“概述”“确定测评范围”“构建指标体系”“确定测评方法”“采集汇总测评数据”“测评数据处理”“测评报告”“结果应用”等几个方面说明测评过程

## 三、标准试验验证情况分析

本标准依据《中华人民共和国行政许可法》和《行政许可标准化指引（2016版）》等行政许可相关政策文件制定，并且在编制过程中进行了充分的调研和专

家论证。

#### **四、知识产权情况说明**

本标准不涉及专利。

#### **五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果**

本标准的制定为行政许可服务满意度测评提供指导。行政许可作为行政管理的重要组成部分，事关经济社会发展与老百姓切身利益。对行政许可开展服务满意度测评，是维护人民权利，监督政府履职，防止腐败滋生的重要手段。本标准对各地、各级行政机关的满意度测评工作提供基础标准指导，同时由于行政许可满意度测评结果可以作为政府绩效考核的依据，可以更好的指导和促进行政许可服务，指出群众不满意地方所在，从而更好的推进服务，提高群众满意度。

#### **六、采用国际标准和国外先进标准情况**

未采标。

#### **七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及标准的协调性**

本标准属于行政许可测评类基础标准。

本标准依据《中华人民共和国行政许可法》和《行政许可标准化指引（2016版）》等现行的行政许可相关政策文件制定，解决行政许可满意度考核监督机制缺失等问题，为持续改进行政许可满意程度提供理论支撑和技术支撑。本标准与现行相关法律、法规及相关标准协调一致。

本标准是实施《中华人民共和国行政许可法》和《行政许可标准化指引（2016版）》的重要支撑。

#### **八、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准无重大分歧意见。

#### **九、标准性质的建议说明**

本标准主要为持续改进行政许可满意程度提供理论支撑和技术支撑，因此，建议其性质为推荐性标准。

#### **十、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准是行政许可满意度测评的重要标准，满意度测评结果可以作为政府绩效考核的依据，同时也可以更好的指导和促进行政许可服务，指出群众不满意地方所在，从而更好的推进服务，提高群众满意度。建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的建议

不涉及。

十二、其他应予说明的事项

无。

标准编制组

2018年8月28日