

国家标准《审批服务便民化工作指南》（征求意见稿）

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

《审批服务便民化工作指南》为国家标准制修订计划项目（项目计划编号：2018102792），计划完成时间2018年。由浙江省质量技术监督局牵头，归口单位为全国行政审批标准化工作组（SWG14）。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：浙江省质量技术监督局、中央机构编制委员会办公室、中国标准化研究院、浙江省机构编制委员会办公室、浙江省标准化协会、浙江省标准化研究院、衢州市行政服务中心管理办公室、台州市行政服务中心、湖北省标准化与质量研究院、南京市栖霞区尧化街道办事处、天津市标准化研究院、广东省标准化研究院、上海市质量和标准化研究院、山东省新泰市公共行政服务中心。

起草人：张欢、李宇志、刘辉、裘丹娜、洪寒月、张英姿、丁凡、李敏、孙彩英、徐剑、马娜、刘燕。

（三）标准制定的目的和意义

《审批服务便民化工作指南》是审批服务便民化工作开展的基础，是我国行政审批标准体系的重要组成部分。制定和实施该国家标准是审批服务便民化工作形成长效机制、发挥长效作用的重要保证，通过认真总结全国各地政务服务改革经验，及时复制推广，客观评价改革成效，促进体制机制创新，为全面推进政府自身改革提供标准指引，进一步加快把审批服务便民化工作的实践成果转化为制度性成果。

该项标准的研制，一是巩固和深化改革成果的必然要求，在审批服务便民化工作当前发展的阶段，使用标准化方法来系统、协同地规范审批服务、打破信息孤岛、强化监督抽查等工作，是确保审批服务便民化实现跨越式发展的必然要求；二是优化和提高审批服务效率的实现途径，标准明确了事项梳理、流程优化、窗口设置、系统建设等要求，规范了现场服务、网上服务等主要内容，切实解决群

众和企业到政府办事的难点、痛点、堵点，对深入推进国家供给侧结构性改革、优化营商环境具有重大意义。

（四）主要工作过程

1. 资料收集过程

在标准编制过程中，起草工作组收集了以下现行资料：

——中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》

——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）

——《行政许可标准化指引（2016）版》

——DB33/T 2036-2017（所有部分）政务办事“最多跑一次”工作规范

——GB/T 21061-2007 国家电子政务网络技术和运行管理规范

——GB/T 32168-2015 政务服务中心网上服务规范

——GB/T 32169-2015（所有部分）政务服务中心运行规范

——GB/T 36113-2018 政务服务中心服务投诉处置规范

——GB/T 36114-2018 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

2. 标准起草

（1）2018年3月，向国家标准委提出制定《审批服务便民化工作指南》国家标准的申请。

（2）2018年5月25日，在浙江温岭组织立项研讨，参加首轮答辩并通过专家审查认可。

（3）2018年7月4日，在北京召开国家标准立项论证会，标准获得专家的肯定。

（4）2018年7月，正式启动了《审批服务便民化工作指南》国家标准的编制工作，组建由浙江省质量技术监督局、浙江省机构编制委员会办公室、浙江省标准化协会、浙江省标准化研究院、衢州市行政服务中心管理办公室、台州市行政服务中心、中国标准化研究院、湖北省标准化与质量研究院、南京市栖霞区尧化街道办事处、天津市标准化研究院、广东省标准化研究院、上海市质量和标准化研究院、山东省新泰市公共行政服务中心组成的标准编制组，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。

(5) 2018年7月24日，第一次标准研讨会在浙江衢州召开，来自中央编办、国标委、中标院、省标院以及上海、天津、浙江、山东、江苏等多省地市的领导专家参加研讨，会上编制组和专家对标准内部讨论稿进行逐条理解、反复推敲，完善标准初稿，形成标准草案第一稿。

(6) 2018年8月9日，专题召开标准修改研讨会，收到的全国各省专家修改意见130条，针对专家提出的意见逐章逐条进行讨论，形成标准草案第二稿。

(7) 2018年8月21日，第二次标准研讨会在湖北武汉召开，中央编办、中标院、省标院以及上海、广东、山东、湖北等多省地市的领导和专家参加本次研讨会，会上编制组和专家对标准草案第二稿进行逐条理解、反复推敲，形成标准草案第三稿。

(8) 2018年8月29日，召开第二次标准修改研讨会，共征集到中标院、上海标院、湖北标院、山东新泰行政中心、浙江衢州行政中心、浙江台州行政中心6家单位反馈意见，合计征得意见48条，在对征集到的意见进行逐条讨论研究后，采纳意见21条，形成标准草案第三稿和标准的编制说明（草案）。

(9) 2018年9月18日，提交中央编办审核，吴知论副主任提出应补充完善告知、网上预审、督办、救济、材料精简、便民度审查、数据共享等核心要素的要求，标准编制组根据要求修改形成标准草案第四稿。

(10) 2018年10月17日，再次提交中央编办审核，回复可进行全国范围内公开征求意见，形成《审批服务便民化工作指南》国家标准征求意见稿，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

本标准对行政审批便民化工作的各项规定和要求，遵循了以下原则：

(1) 符合相关法律法规原则。审批服务便民化工作应符合我国有关行政许可的法律法规《中华人民共和国行政许可法》的规定。

(2) 导向性原则。在《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》的要求下，总结提炼全国各地审批服务便民化工作经验，充分运用互联网思维，让政务数据多跑路，让后台服务多跑路，提高服务数量和质量。

(3) 协调性原则。制定的标准，必须全面地、系统地反映、再现和涵盖审批服务便民化工作要领，不违背审批服务的工作要领，不互相矛盾。

(4) 采用国家标准原则。对于已有国家标准的内容应尽量采用国家标准。本标准直接采用政务服务中心网上服务、现场运行、投诉处置、服务指南编制等国家标准。

(5) 有利于扩展兼容原则。充分考虑可扩展性和兼容性，为审批服务制度改革和未来业务发展预留足够的扩展空间。

(二) 标准主要内容

本标准规定了审批服务便民化的术语和定义、事项范围、基本要求、现场服务、网上服务、检查与评价等内容，标准框架见图1。

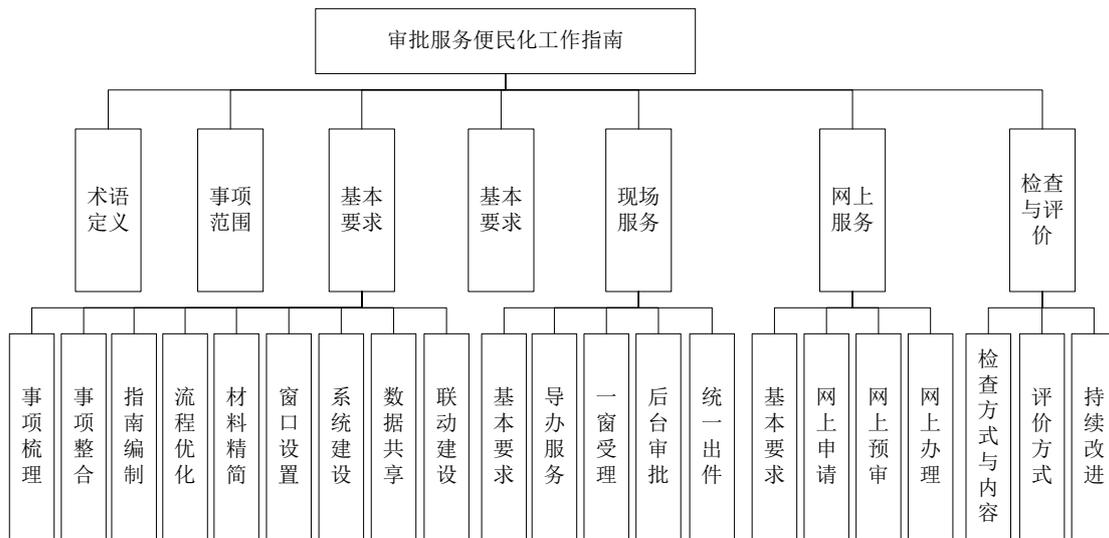


图 1 《审批服务便民化工作指南》标准框架

1. 范围

本标准的范围中规定“本标准提供了审批服务便民化的事项范围、基本要求、告知服务、现场服务、网上服务、检查与评价等方面的建议，并给出了相关信息”以及“本标准适用于行政审批和公共服务事项实施机构组织开展的审批便民化服务”。

2. 规范性引用文件

列出了标准中规范性引用的标准清单。

3. 术语和定义

列出“最多跑一次”“全程网办”“一窗受理”“马上办”“就近办”等5个在标准条文中出现的术语及其定义。

4. 事项范围

本标准根据《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》文件要求，将审批服务便民化事项范围划分为行政审批事项和公共服务事项。

5. 基本要求

(1) 事项梳理

本标准第5.1条给出了审批服务便民化事项清单梳理要求。明确了“最多跑一次”审批服务事项目录、“全程网办”审批服务事项目录、“马上办”审批服务事项目录、“就近办”审批服务事项目录梳理的要求。

(2) 事项整合

本标准5.2条给出了审批服务便民化事项整合的要求。明确了整合的方法、整合后事项的形式。

(3) 指南编制

本标准第5.3条给出了审批服务便民化事项服务指南的编制要求。明确应根据GB/T36114进行编制，应注明申请材料示范文本、常见问题解答、常见错误示例等主要内容。

(4) 流程优化

本标准第5.4条给出了优化审批服务便民化事项流程的要求。要求编制简明易懂的办理流程图；明确“马上办”、承诺时限和共同审批3类事项流程优化的要求；提出工程建设项目、施工图设计、投资项目、建筑项目等流程优化的建议；明确优化后流程的审查要求。

(5) 材料精简

本标准第5.5条给出了材料精简的要求。明确了可予以取消申报材料的9种情形及确需保留的证明事项的处理要求。

(6) 窗口设置

本标准第5.6条给出了服务大厅窗口设置的要求。根据办事事项领域、办理流程关联度等要素设置“综合受理窗口”“专业窗口”“其他综合事务窗口”“综合出件窗口”；提出“一窗受理”向“无差别全科”窗口受理模式升级的建议。

(7) 系统建设

本标准第5.7条给出了政务服务平台建设要求。明确政务服务平台的功能要求；要求建立全生命周期信息库，做好信息资源全量汇集；要求建立电子证照库、电子档案库、公共支付平台以及移动端应用。

(8) 数据共享

本标准第5.8条给出了数据共享的要求。明确了数据串梳理、部门数据仓建设、数据资源归集、数据调用、共享接口开发、专网整合等工作要求。

(9) 联动建设

本标准第5.9条给出了审批服务便民化联动建设的要求。要求建立部门间协作配合机制、建立五级便民服务体系、拓展自助服务事项范围等。

6. 告知服务

本标准第6章给出了电话咨询、网上咨询、现场咨询3类咨询方式及咨询服务的内容和要求。

7. 现场服务

(1) 基本要求

本标准第7.1条给出了现场服务的基本要求。明确服务大厅功能区设置；要求提供代办服务和办事无休日服务。

(2) 导办服务

本标准第7.2条给出了导办服务的要求。要求实行一次性告知制度，提供核对信息、指导填表、爱心通道、协助取号等导办服务。

(3) 一窗受理

本标准第7.3条给出了一窗受理服务的要求。明确受理申请根据GB/T 32169.3执行，明确综合受理服务工作内容及要求。

(4) 后台审批

本标准第7.4条给出了后台审批服务的要求。明确审批部门审批时限要求、同步审批要求及投资项目办理节点信息上传要求。

（5）统一出件

本标准第7.5条给出了统一出件的要求。明确了服务对象现场自取时、需邮寄送达时的出件要求，推行使用电子签章技术。

8. 网上服务

本标准第8章给出了网上服务的要求。明确网上服务基本要求执行GB/T 32168；明确了网上申请、网上预审、网上办理服务内容及要求。

9. 检查与评价

（1）检查方式与内容

本标准第9.1条给出了审批服务便民化工作的检查要求。要求建立检查制度、新型监管机制、便民度审查机制、督办机制、审查细则，明确检查方式和检查内容。

（2）评价方式

本标准第9.2条给出了审批服务便民化工作的评价要求。要求制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序；明确服务大厅、政务服务平台、审批部门的评价方式及内容。

（3）持续改进

本标准第9.3条给出了持续改进的要求。要求建立投诉、诉求反馈、激励等机制，明确改进的方式和要求。

三、 标准试验验证情况分析

本标准依据《行政许可法》、《电子签名法》、《政务信息资源共享管理暂行办法》、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》、《行政许可标准化指引（2016版）》、《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）制定，并且在制定过程中进行了充分的调研和论证。

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

本标准的制定为解决群众和企业到政府办事的难点、痛点、堵点，推进国家供给侧结构性改革、优化营商环境具有重要的意义。一是体现效率性，总结提炼全国各地审批服务便民化工作经验，充分运用互联网思维，让政务数据多跑路，

让后台服务多跑路,大大提高行政效率,提高服务数量和质量;二是体现回应性,破除以往企业和群众到政府办事需要反复跑、来回跑、无效跑的痼疾,从企业和群众生产生活最密切的领域出发,回应民众需求;三是体现公平性,公开服务事项,优化办事流程,最大可能缩减因不透明和程序繁琐、程序复杂而造成的设租、寻租、代租现象,减少社会交易成本;四是体现人民性,坚持以人民为中心的发展思想,从人民利益出发,并最终服务于人民利益,增强群众获得感。

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

本标准属于行政审批标准体系的重要标准。

本标准依据《行政许可法》、《电子签名法》、《政务信息资源共享管理暂行办法》、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》、《行政许可标准化指引(2016版)》、《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)制定,以审批服务便民化为目标和方向,将我国“放管服”改革的经验、成果进行标准转化和推广,切实解决群众和企业到政府办事的难点、痛点、堵点,对深入推进国家供给侧结构性改革、优化营商环境具有重大意义。本标准与现行相关法律、法规及相关标准协调一致。

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

本标准主要为解决权力运行业务流和信息流整合优化、信息孤岛、多部门联办事项等问题,解决群众和企业到政府办事的难点、痛点、堵点,将全国各地“放管服”改革的经验、成果进行标准转化和推广,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

本标准是行政审批标准体系的重要标准,规范审批流程、系统建设、窗口设置、现场服务、网上服务、检查与评价等工作,推进国家供给侧结构性改革、优化营商环境具有重要的意义,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。

标准起草小组
2018年10月17日