

攀枝花市西区深化行政许可标准化 建设工作方案

为全面推进行政许可标准化建设，进一步深化行政审批制度改革，根据《关于印发攀枝花市深化行政许可标准化建设工作方案的通知》（攀府协调办函〔2018〕1号）要求，结合西区实际，制定本工作方案。

一、工作目标和适用范围

立足利企便民，参照《行政许可标准化指引（2016版）》，运用标准化原理、方法和技术，推进行政许可事项、流程、服务、受理场所建设与管理、监督检查评价标准化建设，2018年底前基本建成“五位一体”的行政许可标准化体系，进一步提高行政效能和群众满意度，构建系统完备、运行规范、易于监督的行政许可制度体系。

行政许可标准化适用除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私外的行政许可事项。行政确认、行政给付等行政权力和公共服务事项的标准化建设可参照执行。

二、基本原则

坚持依法依规。依据《中华人民共和国行政许可法》等法律法规，制定行政许可运行及管理标准，实现行政许可依法实施。

坚持高效便民。以方便企业群众办事创业为目标，制定简洁清楚、易于操作、便于监督的程序标准体系，实现行政许可规范实施。

坚持探索创新。敢于打破陈规，积极探索规范行政许可运行和压缩自由裁量空间的创新举措，积极推进行政许可线上线下载融合、线上优先运行，推进行政许可便捷实施。

坚持持续完善。同步建立标准化持续改进机制，将标准化建设纳入常态化工作持续推进。加强跟踪评估，坚持在实施中完善、在改进中提升，不断提高标准化服务水平，推进行政许可高效高质实施。

三、主要任务

（一）事项标准化。〔责任单位：区委编办（区审改办）、区质监分局、区政府法制办、区政务服务中心（区政管办），区级各审批职能部门。列首位的为牵头部门，下同〕

1.实行清单管理。认领规范行政许可事项清单，按程序向社会公开，未纳入清单的事项（涉密事项除外）不得实施审批或变相审批；行政许可实施机关应根据事项清单，逐项明确事项名称、设定依据、实施机关、许可对象等要素。

2.实行动态管理。根据事项设定依据的调整和行政审批制度改革的要求，各行政许可实施机关及时对行政许可事项及其要素变更等进行动态调整并向社会公开。

3.实行编码管理。按照统一编码规则，对行政许可事项赋予代码。行政许可事项代码是同一行政许可事项的唯一标识，实施机关不得随意变更。

（二）流程标准化。〔责任单位：区委编办（区审改办）、区政府法制办、区政务服务中心（区政管办），区级各审批职能部门〕

4.建立分类审批流程。按市上统一要求，分单一审批和共同审批事项，建立行政审批基本流程规范，形成本级事项标准化流程模板，做到与审批相关的内外环节、现场环节、技术环节、中介环节等全流程无遗漏；要明确全流程总时限，细化各办理环节的时限和裁量标准。模板以市统一模板为基础，如有修改调整，单一审批事项由行政许可实施机关负责，共同审批事项由政务服务管理机构牵头负责，并建立相关部门协同办理机制。除必须上报、转报或进行技术性审查的事项外，其他事项内部审批流程设置不得超过受理、审查、决定3个节点。

5.规范实施主要环节。规范咨询环节，完善线上线下咨询服务制度，共性问题要标准化回应，个性问题要及时回应。规范受理环节，建立标准化受理单制度，行政许可实施机关按照标准化事项受理清单，通过受理窗口将所有材料一次性收清，凡一体化平台可提供电子申报材料的，申请人不再提交书面材料；实行一次性告知制度，当场告知全部补正材料，

当场不能告知的必须在规定时限内补充告知；实行容缺审批制度，对于容缺事项和材料，在受理环节告知并按容缺规定允许补正；实行不予受理通知制度，对不予受理的，详细说明理由和依据并出具不予受理通知书。规范审查环节，制定审查工作细则，制作各环节岗位职责、流程和时限表单；行政许可实施机关书面明确审查方式的理由依据，细化权限边界、前后置条件等，避免重复审查。规范决定环节，当场能够作出书面决定的，应当场作出；当场不能决定的，应在法定期限或承诺期限内作出。准予许可的，应将决定的效力范围、作出决定的后续环节等告知行政相对人；不予许可的，应书面说明理由，并告知行政相对人行政复议、行政诉讼等救济渠道，以及其他监督投诉渠道。

（三）服务标准化。〔责任单位：区委编办（区审改办）、区政务服务中心（区政管办），区级各审批职能部门〕

6.健全基本服务制度。区政务服务中心要结合行政许可事项实际，建立健全首问责任、顶岗补位（AB岗）、服务承诺、文明服务等制度，不断完善窗口规范化制度建设，要开展服务情况日常监测，定期开展满意度调查，不断提高办结率、满意率、回访率。

7.规范办事服务指南。逐项编制服务指南（含流程图），明确申请条件、数量限制、办结时限、材料目录、申请示范文本、监督投诉渠道等，在服务场所进行公示，便于行政相

对人提前知晓行政许可事项的办理要求。服务窗口可仅提供简版服务指南，但应明确完整版的获取方式。

8.积极推进线上服务。依托一体化政务服务平台，按照省上的统一安排部署，加快推进政务服务相关数据互通共享，运用审批服务统一入口、同源发布，不断完善网上预约、网上申请、网上支付、网上查询、咨询投诉和集成申请表单、电子文书、证照验证等功能，为公众提供网上快捷服务。

9.创新政务服务方式。区政务服务中心要探索制定重大投资项目代办服务标准，以优质、高效的政务服务促进营商环境的改善和优化。探索开辟24小时自助服务区，提供自助服务一体机等设备，为群众办事提供全天候服务。要探索建立镇（街道）、村（社区）便民服务标准，将群众个人服务事项下沉到基层，打造社区30分钟便民服务圈，实现就近便民服务。

（四）受理场所建设与管理标准化。〔责任单位：区政务服务中心（区政管办）、区委编办（区审改办），区级各审批职能部门〕

10.完善场所标准化设施。加强政务服务大厅建设，区政务服务中心应根据行政许可实施机关的行政许可事项的数量、申请量、年均办理量等情况，在政务服务大厅合理设置办事窗口并配全配齐必要的软硬件设备。行政许可实施机关

承办的行政许可事项涉及的专业系统或专用设备自行负责保障。

11.强化现场标准化管理。建立并完善现场服务标准，确保政务服务大厅有必要的公共设施并运转正常，不断完善便捷化服务的技术设施设备。合理设置群众等候服务区、窗口服务区、咨询服务区、投诉受理区、自助服务区、公共服务区等功能分区。建立健全现场管理规章制度，明确窗口岗位人员上岗标准、现场引导咨询服务标准、网上服务标准、大厅政务公开标准等。加强行政许可档案标准化管理，规范建档归档，确保行政许可全过程有记录、可追溯。

12.优化集中受办机制。深化“两集中、两到位”，按照行政许可事项清单，凡有利于窗口集中便民服务的办事环节涉及的职责、人员、权限等，都应当集中整合进驻；部门行政审批内设机构应当整体进驻政务服务中心。行政许可实施机关应选派符合履行相应职责条件和政务服务窗口岗位标准的人员到岗并授权到位。经区政府同意未进驻的事项，应在本单位固定场所的窗口统一受理申请，按照政务服务管理标准规范运行。

（五）监督检查评价标准化。〔责任单位：区委编办（区审改办）、区纪委监委、区政府办公室、区政府法制办、区政务服务中心（区政管办），区级各审批职能部门〕

13.建立量化评价体系。坚持群众需求导向和问题导向，建立健全科学考核评价体系，通过细化考评标准、量化考评结果、拓展考评方式，提高考核评价的全面性、客观性和科学性。

14.健全监督检查机制。将业务监督与行政监督、日常监督和专项督查相结合，通过建立健全随机检查、现场巡查、电子监察、一体化平台监控监督等方式，加强对行政许可行为、过程、办理结果等的全程监督，重点检查超权限、超时限办理行政许可事项，以及不作为、乱作为、权力寻租等违规违纪情况。

15.健全评价评估机制。区政务服务中心要制定进驻内容评价方案，开展自我评价、行政相对人满意度评价。要健全行政许可客观评价制度，采取第三方评估、暗访抽查评价、社会监督评价等方式，针对信息公开、事项动态管理、流程运行、办事效率、依法依规办理、便民利民措施以及投诉、行政复议、行政诉讼等情况进行测评，推进政务服务持续改进。

四、工作要求

（一）强化组织实施。区级各部门、格里坪镇要进一步深化认识，把行政许可标准化建设作为深化行政审批制度改革的重要基础工作，作为建设人民满意服务型政府的重要举措，切实加强组织领导，参照本方案制定工作方案，细化政

策措施，有序高效推进，于 2018 年 6 月底前报区委编办（区审改办）备案。标准化建设工作纳入全面深化改革年度考核范围，各有关部门（单位）要按照职责分工切实抓好落实。区级各审改牵头部门要主动服务、加强沟通，充分发挥综合协调、服务指导等牵头抓总作用，督促各部门（单位）积极推进工作。

（二）加强宣传推广。区级各部门、格里坪镇要加强信息报送，通过多种渠道广泛宣传，对行政许可标准化工作要及时总结，力争形成可复制可推广的经验做法，要营造良好氛围，增强社会影响力，积极打造让人民满意的行政许可标准化品牌。

（三）强化督导落实。区深化行政审批制度改革领导小组要适时组织对全区行政许可标准化建设情况进行监督检查，对落实到位、积极作为的先进典型予以通报表扬，对敷衍搪塞、工作不力的部门（单位）要以区政府推进职能转变协调小组办公室名义进行通报批评，并将情况通达区目标督查办进行结果运用。各部门（单位）要积极组织实施，及时发现工作中存在的问题，研究解决对策，确保工作顺利开展。