

晋城市行政审批服务管理局文件

晋市审管发〔2022〕70号

晋城市行政审批服务管理局 关于印发《行政许可标准化工作规范（试行）》 的通知

局属各有关单位，局机关各科室：

《晋城市行政审批服务管理局行政许可标准化工作规范（试行）》已经局党组会议审议通过，现印发给你们，请严格遵照执行。

办公室要为窗口刻制“晋城市行政审批服务管理局行政审批受理专用章”；督查科按照规范要求严格监督落实；各业务科室在网络服务平台功能完善前通过线下渠道执行本规范，同时在执行过程中要注意发现本规范不够完善、不够严密等问题，及时向

法规科提出修改完善意见；网络技术中心要根据本规范的规定尽快做好对外公示，并根据本规范完善政务服务平台业务办理流程、许可文书的模板配置等相关工作。



(此件公开发布)

晋城市行政审批服务管理局

行政许可标准化工作规范（试行）

为规范许可行为，提高审批效率，规范自由裁量权，推进行政许可可预期、可操作、可验证、可考核、可监督，为行政相对人办事提供便利，按照《行政许可法》的有关规定，制定本要求。

一、总则

（一）适用范围

我局实施的行政许可事项适用本要求。

市政府划转我局的除行政备案以外的依申请行政权力事项的办理参照本要求。

（二）基本原则

落实行政许可标准化，应遵循以下原则：

——依法行政。贯彻落实《中华人民共和国行政许可法》和国家有关法律法规，实现行政许可全过程、各环节有标准有依据，确保行政许可活动依法有序开展。

——简明实用。根据行政许可工作的现状，制定相关标准要做到文本简洁扼要，具体操作实用易行，既利于行政机关工作人员掌握使用，又便于群众办事和社会监督。

——积极创新。行政许可标准化建设既要适应现实状况，又要体现前瞻性。主动创造主客观条件，充分借鉴国内先进经验，积极运用现代技术，探索行政许可新机制，降低制度性交易成本。

——持续改进。建立在实施中完善、在改进中提升的动态工作机制，根据标准实施情况和行政相对人需求，不断完善标准体系，持续提高标准水平，明显改进行政许可工作质量。

(三) 工作目标

建成涵盖行政许可全事项、全过程、各环节相互配套协调的标准体系，建立有效的行政许可标准实施、监督和评价体系，以标准化促进行政许可规范化，加快建设人民群众满意的系统完备、科学规范、运行有效的行政许可制度。

二、行政许可事项管理

(一) 事项标准

按照市政府公布的我局实施的行政许可事项清单和《行政许可法》的规定，逐项明确行政许可事项的名称、依据、条件、限制、程序、期限、申请材料等要素。

(二) 动态管理

根据行政许可事项设定依据的调整和“放管服”改革的要求，实施动态管理。行政许可事项新设、减少以及变更要素应按照程序及时做出调整，并向社会公开。

(三) 颗粒化

按照企业和群众具体的办事情形，将行政许可事项逐情形细化，相对固定各种情形下的名称、条件、申请材料、程序、期限等要素。

三、行政许可流程管理

(一) 流程类型

根据行政许可审查环节(包括对申请材料和申请材料的实质内容进行核实)的复杂程度和所涉及行政许可实施机关的数量及职责,将流程分为当即办理流程、承诺办理流程和联合办理流程。

1. 当即办理流程。指申请材料简单,由本机关受理和审查后可以当即做出决定的流程。

2. 承诺办理流程。指申请材料较为复杂,要对申请材料的实质内容进行核实或对申请材料进行论证(评审)、对物品进行检验(检测)、对利害关系人进行告知(听证)、对资源进行拍卖(招标)等,可以在承诺的时限内做出行政许可决定的流程。

3. 联合办理流程。一种情形是指我局同时实施的多个行政许可事项(含颗粒化事项)实行联合办理的流程;另一种情形是指我局与其他行政机关联合办理行政许可的流程。以上两种情形均针对一个申请人。

(二) 流程环节划分及要求

行政许可的基本办理流程包括受理、审查和决定三个环节。

承诺办理和共同办理的行政许可需要对申请材料进行论证(评审)、对物品进行检验(检测)、对利害关系人进行告知(听证)、对资源进行拍卖(招标)的流程包括受理、审查、论证(评审、检验、检测、听证、招标、拍卖)和决定四个环节。

1. 受理环节

①《行政许可受理通知书》

《行政许可受理通知书》的内容包含但不限于申请事项名称、受理单号、申请人及联系电话、受理机构、受理人及联系电话、受理时间、承诺办结时限、批准文书发放方式、办理进程查询方式、收费标准以及补正材料提交期限等内容，《行政许可受理通知书》需加盖本机关专用印章。

②出具《行政许可受理通知书》的情形

A. 申请人现场提交申请的，窗口工作人员在审查申请材料后，认为申请材料齐全、符合法定格式且申请材料的要点与规定的要求不冲突，由承办科室向申请人出具《行政许可受理通知书》。

B. 申请人通过邮寄方式提交申请的，承办科室认为申请材料齐全、符合法定形式且申请材料的要点与规定的要求不冲突，应于签收材料之日予以受理，向申请人出具《行政许可受理通知书》。

C. 申请人通过网络平台申请的，承办科室认为申请材料齐全、符合法定形式且申请材料的要点与规定的要求不冲突，应通过电子回执单等方式予以确认。

D. 依法经县级审批局审查后报我局或省级机关决定的行政许可事项，由县级审批局出具《行政许可受理通知书》。

E. 由县级审批局代办转报的申请事项，县级审批局应向申请人出具材料接收清单，并在市局规定的期限内完成代办转报。市局承办科室收到转报材料后，应当即向申请人出具《行政许可

受理通知书》。

F. 对于联合办理的事项，由牵头科室统一受理，向申请人出具《行政许可受理通知书》，申请材料由受理窗口一次收清，并根据行政许可的办理流程在所涉及的其他机关（或科室）之间转送。

G. 申请材料缺少辅件的，按照承诺制的有关规定接受申请材料，并出具注明补正材料提交期限的《行政许可受理通知书》。

③不出具《受理通知书》的情形

A. 能够当即办理的行政许可事项，窗口直接出具准予行政许可的证件，不再出具《受理通知书》。

B. 申请材料不齐全或者不符合法定形式，应当出具《申请材料补正通知书》，当场一次书面告知申请人需要补正的全部内容。网上受理的申请材料不齐全或不符合法定形式的，应以适当方式予以通知。

C. 对不能当场告知需要补正的全部内容的，应在 5 日内出具一次性书面告知书或《申请材料补正通知书》；逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。申请材料中的错误可以当场更正的，应允许申请人当场更正。

D. 申请事项依法不需要取得行政许可的，应当即时告知申请人不受理。

E. 申请事项依法不属于本行政机关职权范围的，应当即时作出不予受理的决定，说明理由和依据，出具加盖本行政机关专

用印章的《行政许可不予受理通知书》，并告知申请人向有关行政机关申请。

F. 发现申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料，许可机关应当向申请人出具加盖本行政机关专用印章的《行政许可不予受理通知书》，并给予警告：行政许可申请属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的，申请人在一年内不得再次申请该行政许可。

④《行政许可流程登记卡》

A. 《行政许可流程登记卡》是记录行政许可事项各环节办理过程和做出结论的载体，我局行政许可实行一事一卡制度。

B. 行政许可各环节的办理人员负责填写《行政许可流程登记卡》。

C. 《行政许可流程登记卡》和申请材料、行政许可文书等其他资料一起存入审批档案。

⑤受理人员要求

A. 受理人员必须熟练掌握各行政许可事项(含颗粒化情形)的条件、申请材料和审核要点，快捷受理行政许可申请，出具行政许可文书。

B. 受理人员必须获取行政办事员资格。

C. 受理人员必须严格遵守受理环节各项规章制度。

2. 审查环节

①一般规定

A. 审查内容：机关各科室要按照法律、法规或规章的规定确定每个行政许可事项材料审查和现场审查的内容，制定审查要点，细化权限边界以及每个审查环节的前后置条件。

B. 审查方式：明确审查评判依据、材料审查责任人和现场审查责任人责任、审查意见（结论）等，还应明确注意事项及不当审查行为需要承担的后果等。

C. 联合审查：对于共同审批的事项，由牵头科室负责组织协调，根据工作需要明确其他科室（含其他机关科室）的职责、配合节点、材料流转需满足的具体要求、返回意见的要求和时限等。

D. 逐级审查：依法经县级机关审查后报市级机关决定的或经市级机关复核后报省级机关决定的行政许可事项，下级行政机关要在法定期限内审查并出具初步审查（复核）意见，连同申请材料及时上报。

②对申请材料的审查

A. 申请事项的材料要求来源于法律、法规或规章规定，各个事项（含颗粒化事项）的申请材料在政务服务网等媒体公示，窗口和承办科室不得要求申请人提交公示内容以外的其他材料。

B. 以下材料可以减免：

a. 申请材料为我局核发或市级部门所使用的系统核发的证照或批准文书的，可要求申请人只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书原件或复印件。

- b. 能够通过与其他行政许可实施机关信息共享获取相关信息的，可不再要求申请人提交。
 - c. 通过现场核查可以获得的信息，不要求申请人提供文字材料说明。
- C. 法人申请人提交的申请材料是复印件的，应当在复印件上注明“复印属实”和日期并加盖公章；公民个人提交的申请材料是复印件的，需要申请人在复印件上注明“复印属实”字样并签署姓名和日期。窗口审核人员核验原件后在复印件上签署姓名和日期。

③对现场情况的审查

法律、法规和规章规定需要对申请人提交材料的实质内容进行审查的或者承办科室认为需要对申请人提交材料的实质内容进行审查的，应当进行现场勘验。

各业务科室应当按照法律、法规和规章等有关规定制定具体行政许可事项（含办理情形）现场勘验的内容和标准，制作办事指南。

- A. 现场勘验必须指派两名以上工作人员进行。
- B. 勘验人员应当出示执法证，并说明检查核验内容。
- C. 现场情况不符合有关要求的，勘验工作人员要向申请人准确告知达标条件；申请人要确定整改时间。
- D. 勘验工作必须全程录像记录。
- E. 勘验结论不合格的要由申请人签字确认。

④听证

A. 法律、法规、规章规定实施行政许可应当听证的事项，或者我局认为需要听证的其他涉及公共利益的重大行政许可事项，应当以本局的名义向社会公告，并举行听证。

B. 对行政许可申请进行审查时，发现行政许可事项直接关系他人重大利益的，应当告知该利害关系人。申请人、利害关系人有权进行陈述和申辩。承办科室可以分别听取申请人、利害关系人的意见，也可以举行听证会。

C. 行政许可直接涉及申请人与他人之间重大利益关系的，在作出行政许可决定前，承办科室应当告知申请人、利害关系人享有要求听证的权利；申请人、利害关系人在被告知听证权利之日起五日内提出听证申请的，局机关在二十日内组织听证。

D. 听证执行下列规定：

a. 于举行听证的七日前将举行听证的时间、地点通知申请人、利害关系人，必要时予以公告。

b. 听证应当公开举行。

c. 听证会的主持人和记录人不得为该行政许可的受理、审查人员；申请人、利害关系人认为主持人与该行政许可事项有直接利害关系的，有权申请回避。

d. 举行听证时，审查该行政许可申请的工作人员应当提供审查意见的证据、理由，申请人、利害关系人可以提出证据，并进行申辩和质证。

e. 听证笔录应当交听证参加人确认无误后签字或者盖章。

⑤特别程序

- A. 特别程序包含招标、拍卖、考试、检验、检测、检疫、鉴定等。
- B. 有数量限制的行政许可，两个或者两个以上申请人的申请均符合法定条件、标准的，应当根据受理行政许可申请的先后顺序作出准予行政许可的决定。
- C. 实施特别程序按照法律、法规的规定执行。

3. 决定环节

①准予行政许可决定

根据对材料的审查意见、对现场情况的核实结果或结合听证笔录，责任人作出准予行政许可的决定。

- A. 当即办理的行政许可事项，应当场作出书面行政许可决定，并向申请人颁发行政许可证件。
- B. 承诺办理的行政许可事项，应当在承诺期限内按照规定程序作出行政许可决定，并向申请人出具《行政许可决定通知书》、颁发行政许可证（照）。
- C. 《行政许可决定通知书》的内容包含决定事项、决定时间、效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续事宜）等。

② 不予行政许可决定

- A. 依法作出不予许可决定的，应当向申请人出具《行政许

可不予决定通知书》，说明理由并告知申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

B. 被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的，局机关应当依法给予撤销行政许可，取得的行政许可属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的，申请人在三年内不得再次申请该行政许可。

③决定和证照的送达

向申请人送达行政许可决定或颁发行政许可证（照），可以采取以下方式：

- a. 申请人现场领取。
- b. 为申请人邮寄。
- c. 电话通知申请人下载电子证（照）。
- d. 其他方式。

④审管衔接

A. 作出行政许可决定后，承办科室要将被许可单位的信息、许可的事项等相关内容在规定的期限内通过网络、信函等渠道通报监管部门。

B. 我局行政许可承办科室与监管部门相关科室要建立“一对一”紧密的沟通渠道，按照监管部门的监管需求变更通报内容。

C. 监管部门在监管过程中发现被许可单位存在违反法律、法规和规章规定的行为，进行处罚的情况应通报我局。其中，被

监管部门吊销行政许可证照的，我局要对该行政许可证（照）进行注销。

（三）流程优化

① 按照法律、法规和规章的规定，对行政许可事项不断开展流程优化，实现减环节、减材料、减时限、减跑动的要求。

② 按照上级“放管服”的要求，积极开展“证照分离”“一业一证”等专项改革。

③ 探索“一本制”“承诺制+标准地+全代办”等新审批模式。

④ 认真开展“一件事一次办”事项的组织和实施。

（四）其他

1. 延续与变更

① 被许可人申请延续行政许可符合法定条件的，应当在有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

② 被许可人需要延续行政许可有效期但超过了法定的申请时限的，应当告知被许可人重新办理。

③ 被许可人要求变更行政许可事项的且符合法定条件、标准的，应当依法办理变更手续。

④ 为了公共利益的需要，按照法律、法规、规章的规定，向被许可人告知后，行政机关可以主动变更已经做出的行政许可。

2. 撤销

①有下列情形之一的，根据利害关系人的请求或者依据职权，我局可以撤销行政许可：

- A. 工作人员滥用职权、玩忽职守作出准予行政许可决定的；
- B. 超越法定职权作出准予行政许可决定的；
- C. 违反法定程序作出准予行政许可决定的；
- D. 对不具备申请资格或者不符合法定条件的申请人准予行政许可的；
- E. 依法可以撤销行政许可的其他情形。

②被许可人以欺骗、贿赂等不正当手段取得行政许可的，应当予以撤销。

③依照前两款的规定撤销行政许可，可能对公共利益造成重大损害的，不予撤销。

④撤销行政许可需经本机关法规部门审核理由。

⑤撤销行政许可要向行政相对人发出《行政许可撤销通知书》，收回行政许可证（照）。

⑥撤销行政许可要同时办理注销手续。

3. 撤回

①符合下列情形之一的，我局可以撤回行政许可：

- A. 行政许可所依据的法律、法规、规章修改或者废止；
- B. 准予行政许可所依据的客观情况发生重大变化；
- C. 为了公共利益的需要。

②撤回行政许可需由承办科室提出并经政策法规科审核理

由。

③要向申请人发出说明理由的《撤回行政许可通知书》。

④撤回的行政许可同时办理注销手续。

4. 时限

①除当即办理的事项外，其他行政许可事项的办理时间执行承诺时限。

②涉及投资项目的许可事项可以在接收申请材料后的 5 个工作日内出具受理通知书。

③在承诺时限内因特殊情况确实难以完成的许可事项，经机关负责人批准可以适当延长审批时间，但最长不得超过 10 个工作日，并向申请人发出书面告知（《延期决定通知书》）。

④联合办理的事项，不得超过 20 个工作日。

⑤按照有关规定需要进行批前公示的，公示时间按照有关规定执行，公示时间计入审批时限。

⑥对于事项受理后依法需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，应在受理通知书上注明具体内容和所需时间，该时间不计入行政许可承诺的时限内。

⑦法律法规未明确需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，许可机关在审查中认为有必要履行上述程序的，所需时间应计入行政许可承诺的时限内。

⑧申请人修改评审材料、现场整改的时间不计入承诺时间。

5. 限制性规定

①办理行政许可事项涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的，按国家有关规定办理。

②不得向申请人提出购买指定商品、接受有偿服务等不正当要求。

③工作人员不得索取或者收受申请人的财物，不得谋取其他利益。

④申请人提交电子材料的，不得再索要纸质材料。

⑤依法经下级行政机关受理的行政许可申请，不得再向申请人索要其他材料。

6. 档案

①行政许可流程结束后，承办科室要将所有申请材料、行政许可文书、《行政许可流程登记卡》等在一周内按照档案管理要求完成整理交档案室保管。

②网上完成的行政许可，承办科室要整理所有申请材料、行政许可文书、《行政许可流程登记卡》等电子档案，在一周内按照档案管理要求刻录光盘交档案室保管。

四、行政许可服务规范

(一) 基本要求

1. 建立服务制度和规范

结合行政许可事项实际，制定并完善涉及以下事项的制度和规范：

——信息公开制。公开行政许可事项目录及事项依据、办理条件、办理流程、办理期限、申请书示范文本、准予行政许可的结果等信息。

——一次性告知制。一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等事项。

——首问责任制。无论是否属于自己职责范围内的事项，首问责任人都要给行政相对人完整答复或者有效答复的途径。

——顶岗补位制。在受理窗口对工作人员进行补岗、顶岗分工，实现两个岗位之间顶岗或互为备岗（即 AB 岗制），不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理。

——服务承诺制。做出时限、廉政、认真服务等承诺。

——责任追究制。通过走访、监督评价等方式，及时发现工作中的问题，对承办人、责任人予以责任追究。

——文明服务制。优化文明用语、微笑服务、指引标识标志、便民服务项目等措施。

——回访调查制。通过现场采访或电话回访行政相对人的现实需求，开展满意度调查，不断完善窗口、网上审批等服务方式，促进阳光审批和服务水平提升。

2. 编制服务指南

为便于行政相对人提前知晓行政许可事项的办理流程、法定办结时限、所需的申请材料等，应针对每个行政许可事项的不同

情形编制服务指南。

① 服务指南（网络版）应包含名称、适用范围、项目审查类型、审批依据、受理机构、决定机构、数量限制、申请条件、禁止性要求、申请材料目录、办理基本流程、办结时限、收费依据及标准、结果送达、监督投诉渠道、办公地址和时间、申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答等要素。

② 服务指南（纸质版）应明确行政许可事项不同情形的申请和办理要求、全部申请材料和格式要求、受理渠道、窗口位置、咨询电话等。

③ 审查材料中有固定格式表单的，应在服务指南中列明并在政务服务网上给出示范文本和下载提示（含流程图）。

④ 服务指南应使用便于申请人理解的语言文字表述，语句简练通畅，逻辑合理顺畅，较少使用括号。

⑤ 服务指南（纸质版）和申请材料示范文本等应当摆放在受理场所、政务服务公开场所，方便群众取阅。

⑥ 为便于企业和群众直观理解，有关科室可对行政许可事项的办理流程编制流程图。

（二）咨询服务

局机关应提供多种咨询方式和渠道，并能够进行预约。

1. 现场咨询

局机关驻市政务服务中心窗口工作人员应对行政相对人的咨询做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南

及其他可以查询的相关服务内容等。工作人员现场不能答复的，应记录行政相对人的联系方式，告知行政相对人答复时间及其他咨询途径。

2. 非现场咨询

A. 网上咨询。在晋城市政务服务网设立咨询窗口，提供每项事项的服务指南完整版以及进一步咨询的渠道。对于常见错误示例、常见问题解答等应及时更新。

B. 微信咨询。行政相对人通过微信公众号进行咨询，微信公众号管理机构要及时、准确按照行政相对人的咨询问题完整、准确进行回复，并告知窗口咨询、电话咨询途径。

C. 电话咨询。行政相对人通过电话咨询，受理窗口须以记录速度告知行政相对人办事依据、申报材料、注意事项等，并告知网站公告地址。

D. 其他咨询方式。按照及时、准确、完整的原则回复。

(三) 网上服务

网上审批服务的基本原则、服务提供、服务保障等要求可参照 GB/T 32168—2015《政务服务中心网上服务规范》中的有关规定。

五、监督检查评价规范

(一) 监督检查

1. 总体要求

局督查科负责对我局和县（市、区）审批服务管理局实施数

政许可和行政许可标准化的监督检查。局督查科开展督查的方式程序、工作权限、监督检查重点、结果处理、相关文书等具体内容，其他制度文件已规定的，从其规定。

2. 监督检查方式

行政许可标准化的监督检查可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查方式，也可以采用现场巡查、电子监察相结合的方式，也可根据实际情况选择适用一种方式或多种方式的组合。

3. 监督检查的重点内容

- A. 对符合法定条件的行政许可申请不予受理的；
- B. 不在办公场所公示依法应当公示的材料的；
- C. 违反行政许可流程顺序的；
- D. 在受理、审查、决定行政许可过程中，未向申请人、利害关系人履行法定告知义务的；
- E. 超越法定职权做出准予行政许可决定的；
- F. 超出承诺时限作出行政许可决定的；
- G. 依法应当举行听证而不举行听证的；
- H. 推送监管部门的信息不够及时、审管衔接不够紧密的；
- I. 行政许可档案整理不及时、不符合规定的；
- J. 重大行政许可决定未经法治审核的；
- K. 其他。

(二) 评价

1. 总体要求

对本局和各县（市、区）审批服务管理局实施行政许可进行评价的主体、方式、指标、程序和结果改进另行规定。

2. 评价方式

- ①自我评价，一般每季度一次；
- ②行政相对人满意度评价，一般每半年一次；
- ③第三方评价，一般每年一次。

3. 评价指标

- ①本机关行政许可事项的名称、编码、设定依据等的确定情况，向社会公开情况，办理进程、结果、服务指南按要求公开或依申请按要求公开情况等信息公开情况；
- ②行政许可事项动态管理情况；
- ③行政许可流程梳理优化情况；
- ④通过综合受理率、按时办结率、提前办结率统计分析办事效率情况；
- ⑤通过监督检查或群众投诉发现的违规办理情况；
- ⑥行政复议或行政诉讼情况；
- ⑦便民利民的创新措施情况；
- ⑧国家、省或上级机关当年要求的有关工作落实情况。

4. 评价结果

根据评价情况，及时公布评价结果，作为全市营商环境评价的重要依据。

5. 持续改进

根据评价结果，建立持续改进的机制。

- ① 畅通机关人员和行政相对人提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；
- ② 建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；
- ③ 建立激励机制，鼓励机关内部人员提出合理化建议；
- ④ 针对持续改进的重大措施，可在机关内公开论证，也可实行社会听证；
- ⑤ 建立突发紧急事件应急机制，如网络瘫痪等应对机制。

抄送：局领导。

晋城市行政审批服务管理局办公室

2022年9月16日印发