

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 085—2025

政务服务事项办事指南准确度评价规范

2025 - 06 - 26 发布

2025 - 09 - 26 实施

晋城市市场监督管理局 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 基本要求 1

5 评价原则 1

 5.1 合法公正 1

 5.2 要素完整 1

 5.3 以评促改 2

6 评价范围 2

7 评价方式 2

8 评价内容 2

 8.1 评价指标分类 2

 8.2 评价指标要求 2

9 评价结果及运用 6

附录 A（资料性） 政务服务事项办事指南准确度评价问题记录表 7

附录 B（规范性） 政务服务事项办事指南提醒函 8

参考文献 9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市政务服务中心、麦斯达夫（山西）集团有限公司。

本文件主要起草人：白彬丽、王飞、崔健、段敏、秦可漫、程娜娜、赵思涵、王超。

政务服务事项办事指南准确度评价规范

1 范围

本文件规定了政务服务事项办事指南准确度评价的基本要求、评价原则、评价范围、评价方式、评价内容、评价结果及运用。

本文件适用于晋城市行政区域内各级政务服务中心入驻政务服务事项的线上办事指南准确度的评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

办事指南

为申请人办理政务服务事项提供指引，并规定办理政务服务事项各方应完成的任务及需遵循的规则。

3.2

办事指南准确度

指办事指南要素完整、格式规范、内容完整、正确，与现行政策法规及实际办理流程完全相符，并能清晰指引申请人完成政务服务事项办理的规范程度。

4 基本要求

4.1 入驻市、县政务服务中心的业务部门应定期对发布在政务服务网或其它平台上的办事指南进行评价。

4.2 各级政务服务管理部门应建立对入驻事项办事指南的动态管理机制，对入驻事项进行评价。

4.3 相关部门应根据反馈意见及法律法规政策人员等要素变动情况，及时更新入驻事项办事指南。

5 评价原则

5.1 合法公正

严格执行政务服务有关法律法规政策，以事实为依据，全面准确、客观公正地实施评价。

5.2 要素完整

完整涵盖事项名称、实施主体、申请材料、办理流程、承诺时限、收费标准等要素，避免关键信息缺失或模糊表述，确保线上线下服务标准统一。

5.3 以评促改

建立督促整改和反馈机制，实现以评促改。

6 评价范围

入驻本级政务服务中心窗口单位负责的政务服务事项。

7 评价方式

各级政务服务中心定期对入驻本级政务大厅事项的办事指南进行评价。通过模拟事项办理、电话咨询结果对比、随机访谈等方式评价办事指南准确度。

8 评价内容

8.1 评价指标分类

办事指南准确度评价指标共分为6个一级指标，分别是：基本信息、受理条件、材料清单、办事流程、设定依据、收费标准。

8.2 评价指标要求

8.2.1 基本信息

“基本信息”包括办理地点、办理时间、咨询方式等23项二级指标，具体要求见表1。

表1 “基本信息”指标要求

序号	一级指标	二级指标	具体要求
1	基本信息	事项类型	应与国家基本目录对应事项类型统一，国家基本目录无对应事项的，事项类型由省级业务指导部门与各市会商确定统一。
2		行使层级	正确填写：省级/直属、市级/隶属、县级、乡（镇、街道）级。
3		办理地点	填写详细地址，具体到门牌号或窗口。如实际办理在内部处室，则填写该处室实际地址。
4		办理时间	事项接受申请时间段，填写详细工作时间，如工作日上午 9:00-12:00，下午 13:30-17:00。有季节变动的也须区分填写。
5		咨询方式	1. 明确标注该事项受理部门的咨询电话，座机号码应为区号+电话号码。 2. 线下咨询窗口地址，填写详细地址，具体到门牌号。
6		监督投诉方式	1. 明确标注该事项投诉电话，座机号码应为区号+电话号码。 2. 线下投诉地址，填写详细地址，具体到门牌号或窗口。如实际办理在内部处室，则填写该处室实际地址。

表 1（续）

序号	一级指标	二级指标	具体要求
7	基本信息	办件类型	明确标注事项的办件类型：承诺件、即办件、上报件。
8		办理形式	即事项审查类型，明确填写：窗口办理、网上办理、快递申请。
9		通办范围	按事项实际情况选择：全国、全省、全市、全县、全乡。
10		是否需要中介服务	明确是或否
11		中介服务事项名称	事项的名称，应按照国家法律、行政法规、部门规章及政策梳理事项名称。名称中不应加入实施机关或实施主体的名称、地名和数字；国家省市县四级不同级别或同级别间相同事项名称应保持一致。
12		设定中介服务事项的依据	写依据需加入制定机关的全称，发布文号、令号，如有修改，还需填写修正令号，具体内容需定位到事项设定相关的条、款、项，避免全文引用，国家省市县四级同级别间相同事项设定依据应保持一致。
13		是否可以网上办理	明确是或否。互联网咨询不属于网上办理。若事项到现场办理次数为 0，应网上办理。
14		办理深度	根据事项实际情况选择：互联网咨询、互联网收件、互联网预审、互联网受理、互联网办理、互联网办理结果信息反馈、互联网电子证照反馈、其他。
15		是否一次办	线下跑动一次或不跑动即可完成的选择是，否则选否。
16		送达时限	审批结果生成后送达的时间，单位：“当场”，“工作日”，送达方式选择窗口取件的填写：以到场时间为准；选择快递送达的填写：以快递送达时间为准；选择网上送达的填写：“当场”。
17		送达方式	窗口取件、快递送达、网上送达。
18		审批结果名称	应是证照、批文和其他等文件的全称。
19		审批结果类型	正确填写：证照、批文、其他、无。可以多个组合。
20		审批结果样本	应提供该事项办理后的结果样本图片。涉及企业或个人不宜公开的信息须作隐藏处理。
21		到现场次数	根据办事人材料齐全、符合法定形式的情况下到窗口最多次数。全程网上办理的“办事者到办事现场次数”应为 0 次。
22		法定办结时限	评估是否明确标注该事项的法定期限，明确说明是工作日还是自然日；时限不能为空，应大于 0，且小于等于 365。

表 1（续）

序号	一级指标	二级指标	具体要求
23	基本信息	承诺办结时限	评估： 1. 是否明确标注该事项的承诺期限，明确说明是工作日还是自然日； 2. 时限不能为空，应大于 0，且小于等于 365； 3. 办事指南前后涉及承诺办结时限内容必须与填写承诺办结时限一致，如办理流程中网上办理流程图、窗口办理流程图等提及承诺办结时限； 4. 承诺办结时限指业务办理时限； 5. 承诺时限不应多于法定时限。

8.2.2 受理条件

“受理条件”包括受理条件、禁止性要求2项二级指标，具体要求见表2。

表2 “受理条件”指标要求

序号	一级指标	二级指标	具体要求
1	受理条件	受理条件	明确注明该事项受理所需申请条件。应分条列示许可条件,条件应清晰明确,符合公平性原则,有兜底条款的,应依法予以明确。
2		禁止性要求	明确该事项禁止性要求，无要求的也应明确。

8.2.3 材料清单

“材料清单”包括材料名称、材料必要性、来源渠道等8项二级指标，具体要求见表3。

表3 “材料清单”指标要求

序号	一级指标	二级指标	具体要求
1	材料清单	申请材料	评估是否明确注明该事项受理所需申请材料。应分条列示全部申请材料，不应擅自增加额外材料，不应设兜底性条款。
2		材料名称	只能填写单一材料全称。
3		材料必要性	根据实际情况填写：必要、非必要、容缺后补、信用免交、信用后补。
4		来源渠道	申请人自备、政府部门核发、其他。
5		材料类型	原件、复印件、原件或复印件；有电子签章的电子证照视作原件、证照扫描件视作复印件。

表 3（续）

序号	一级指标	二级指标	具体要求
6	材料清单	材料形式	明确提供材料形式，表单或办理材料中材料形式不能为空，如：纸质版或者电子版。
7		空白表格	评估： 1. 该事项需要申请人填写的申请表是否提供空白电子表格下载服务，可下载，可打开，内容无误； 2. 若该事项需要填写的表格需要从专用平台下载，应在材料要求中明确告知申请人不应使用该空表填写； 3. 空表应显示为可编辑的空白表格； 4. 空表格中需填写的位置，不能有相关信息的描述，不能出现 xxx 符号；
8		材料示例	评估： 1. 该事项需要申请人填写的申请表是否提供样本表格下载服务，可下载，可打开； 2. 格中需填写的位置，有完整示例； 3. 可脱敏扫描上传相关历史申请人业务表格作为样表。

8.2.4 办事流程

“办事流程”包括到现场办理次数、平台流程、办理流程图等4项二级指标，具体要求见表4。

表4 “办事流程”指标要求

序号	一级指标	二级指标	具体要求
1	办事流程	到现场办理次数	评估是否明确注明该事项受理需到现场的办理次数，不应为空。
2		平台流程	评估： 1. 是否明确注明该事项受理的平台流程； 2. 办理流程应涵盖申请、受理、审查、决定、办结等环节内容，流程环节不能为空，具体环节以实际办理环节设置为准； 3. 流程环节中办理时限的设定，其中审查+决定≤承诺办结时限（若即办件承诺办理时限为1天，流程环节时间审查+决定应小于等于1）； 4. 全部流程时限的总和不应超过承诺时限； 5. 办理时限可使用整数或小数，如0.25、0.5、0.75、1个工作日等。
3		平台流程人员信息	评估是否明确注明该事项受理的具体人员信息。
4		办理流程图	评估是否明确注明该事项受理的办理流程图。

8.2.5 设定依据

“设定依据”指标的具体要求为：填写依据需加入制定机关的全称，发布文号、令号，如有修改，还需填写修正令号，具体内容需定位到事项设定相关的条、款、项，避免全文引用，国家省市县四级同级间相同事项设定依据应保持一致。

8.2.6 收费标准

“收费标准”包括是否收费、收费项目名称、收费依据和收费标准4项二级指标，具体要求见表5。

表5 “收费标准”指标要求

序号	一级指标	二级指标	具体要求
1	收费标准	是否收费	评估是否明确注明该事项受理是否收费。
2		收费项目名称	按照事项对应的财政收入项目进行填写。
3		收费依据	填写依据需加入制定机关的全称，发布文号、令号，如有修改，还需填写修正令号，具体内容需定位到事项设定相关的条、款、项，避免全文引用。
4		收费标准	根据收费依据具体要求填写，单位：元。

9 评价结果及运用

- 9.1 评价实施主体发现指南内容不准确、要素缺失或执行偏差等问题时，应按照附录 A《政务服务事项办事指南准确度评价问题记录表》的规范格式进行逐项记录，明确问题类型、责任部门及佐证材料。
- 9.2 评价实施主体应在发现问题后及时向相关业务主管部门出具《政务服务事项办事指南提醒函》（见附录 B），书面告知问题详情及要求。
- 9.3 收到问题反馈的部门应在收到提醒函后即时修改完善，未能及时完善的，应反馈原因及进度。
- 9.4 政务服务管理部门应对更改情况进行跟踪。
- 9.5 评价结果作为改进业务负责部门工作的重要依据。

附 录 A
(资料性)

政务服务事项办事指南准确度评价问题记录表

政务服务事项办事指南准确度评价问题记录表见表A. 1。

表A. 1 政务服务事项办事指南准确度评价问题记录表

日期:

序号	部门	抽查事项	问题描述	整改情况	备注

附 录 B
(规范性)
政务服务事项办事指南提醒函

政务服务事项办事指南提醒函

_____ :

我单位于____年____月____日对贵单位在晋城市政务服务网上公布的办事指南进行评价,发现存在如下问题:

- 一、
- 二、
-

特此函告,请于 48 小时内修改完善,未能及时完善的,应反馈原因及进度。

XXX 政务服务中心
年 月 日

参 考 文 献

- [1] GB/T 44890 行政许可工作规范
-

晋城市地方标准公示