

# DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T XXXX—2024

## 政务服务办事指南准确度检查工作规范

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 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 组织方式 .....	1
4.1 检查机构 .....	1
4.2 检查小组 .....	1
5 检查准备 .....	1
5.1 制定计划 .....	1
5.2 准备资料 .....	2
5.3 通知检查 .....	2
6 检查实施 .....	2
6.1 检查方式 .....	2
6.2 检查指标 .....	2
6.3 检查结果 .....	2
7 结果处置 .....	2
8 资料归档 .....	3
附录 A（资料性） 办事指南准确度检查工作计划 .....	4
附录 B（规范性） 办事指南准确度检查通知书 .....	5
附录 C（规范性） 办事指南准确度评分表 .....	6
附录 D（资料性） 办事指南准确度检查问题汇总表 .....	9
参考文献 .....	11

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由晋城市行政审批服务管理局提出并组织实施。

本文件由晋城市政务服务标准化技术委员会（JCS/TC）归口。

本文件起草单位：晋城市政务服务中心、麦斯达夫标准化服务（山西）有限公司。

本文件主要起草人：白彬利、王飞、崔健、李柯妍。

本文件为首次发布。

# 政务服务办事指南准确度检查工作规范

## 1 范围

本文件规定了政务服务办事指南准确度检查的组织方式、检查准备、检查实施、结果处置和资料归档。

本文件适用于晋城市政务服务中心办事指南准确度检查工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB14/T 1922-2019 政务服务 术语和定义

## 3 术语和定义

DB14/T 1922界定的以及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。

[来源：DB14/T 1922-2019 3.5, 有修改]

## 4 组织方式

### 4.1 检查机构

4.1.1 由市行政审批服务管理局主管科室、市政务服务中心主管科室、各入驻市政务服务中心窗口单位、各县（市、区）行政审批服务管理局派员组成。

4.1.2 检查人员应同时满足以下三个条件：

- 具有行政管理资格的监管人员；
- 具有三年以上政务服务工作经验；
- 熟知待检查的政务服务事项指标及考核规则。

### 4.2 检查小组

由3名或5名检查人员组成，其中1名为负责人。

## 5 检查准备

### 5.1 制定计划

检查机构应制定《办事指南准确度检查工作计划》（见附录A），包括检查对象、检查进度、检查机构组成、检查小组及负责人、检查依据、检查内容和日程安排等内容。检查时间一般为1至3天，可根据检查进度进行调整。如需现场检查的，还需明确检查地点。

## 5.2 准备资料

检查机构应在检查开始前准备好所需材料，包括但不限于《办事指南准确度检查通知书》（见附录B）、《办事指南准确度评分表》（见附录C）、《办事指南准确度检查问题汇总表》（见附录D）等。

## 5.3 通知检查

检查机构应提前3天通知被检查政务服务办事指南归口的部门。

# 6 检查实施

## 6.1 检查方式

6.1.1 检查小组应按照检查工作计划开展检查工作，可采取以下几种方式：

- 根据考核规则进行逐条审查；
- 查阅政务服务事项办理记录；
- 按照办事指南现场模拟事项办理；
- 随机访谈办理相关事项的群众。

6.1.2 检查小组在检查过程中发现办事指南具有逻辑错误的，应及时做好记录。

## 6.2 检查指标

6.2.1 办事指南准确度检查共分为6个二级指标，分别是：基本信息、申请材料、办理流程、表格及样本下载、收费信息和网上办理匹配度。。

6.2.2 “基本信息”包括办件类型、受理窗口、咨询电话、法定时限、承诺时限、交通指引和投诉电话等三级指标。

6.2.3 “申请材料”包括申请条件、申报材料和结果样本等三级指标。

6.2.4 “办理流程”包括到现场办理次数、是否可网上办理、平台流程、平台流程人员信息和办理流程图等三级指标。

6.2.5 “样本及表格下载”包括申请表空表下载、申请表样本下载等三级指标。

6.2.6 “收费信息”包括是否收费、收费标准和收费依据等三级指标。

6.2.7 “网上办理匹配度”包括二级深度、三级深度和四级深度三个指标。

6.2.8 以上指标的考核规则见《办事指南准确度自查表（依申请办理事项）》（见附录E）。

## 6.3 检查结果

每名检查小组成员根据考核规则独立打分，按检查小组成员多数意见汇总三级指标分值后，梳理检查扣减分项，如有扣减分项为不合格，所有三级指标均得满分方为合格。

# 7 结果处置

对于检查中发现的扣减分项编制下发整改通知单（见附录E），要求办事指南归口部门限时完成整改。

## 8 资料归档

检查机构负责资料归档工作，归档内容包括：

- a) 《办事指南准确度检查工作计划》；
- b) 《办事指南准确度检查通知书》；
- c) 《办事指南准确度评分表》；
- d) 《办事指南准确度检查问题汇总表》；
- e) 《整改通知单》。

**附录 A**  
**(资料性)**  
**办事指南准确度检查工作计划**

**一、检查对象**

对政务服务中心办事指南归口的部门进行检查。

**二、检查进度**

XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日，XXXX年XX月XX日前完成检查工作；XXXX年XX月XX日前向XXX报送检查材料及归档资料。

**三、检查机构组成**

市行政审批服务管理局主管科室、市政务服务中心主管科室、各入驻市政务服务中心窗口单位、各县（市、区）行政审批服务管理局确定检查机构负责人及成员。

**四、检查小组及负责人**

检查小组由检查机构选定的专业人员组成。组长由检查机构确定，人员分工由组长统筹安排。

**五、检查依据**

1. 《中华人民共和国行政许可法》等法律、法规；
2. 国家市场监督管理总局及地方政府发布的规章；
3. 相关行政许可国家标准。

**六、检查内容**

1. “基本信息”包括办件类型、受理窗口、咨询电话、法定时限、承诺时限、交通指引和投诉电话等三级指标。
2. “申请材料”包括申请条件、申报材料和结果样本等三级指标。
3. “办理流程”包括到现场办理次数、是否可网上办理、平台流程、平台流程人员信息和办理流程图等三级指标。
4. “样本及表格下载”包括申请表空表下载、申请表样本下载等三级指标。
5. “收费信息”包括是否收费、收费标准和收费依据等三级指标。
6. “网上办理匹配度”包括二级深度、三级深度和四级深度三个指标。

**七、日程安排**

在本计划确定检查检查进度时间范围内，检查机构统筹安排检查日常，检查时间一般为 1 至 3 天，可根据检查进度进行调整。如需现场检查的，还需明确检查地点。



附 录 B

(规范性)

办事指南准确度检查通知书

办事指南准确度检查通知书样式

XXXXXXXX:

按照市政务服务中心关于开展政务服务办事指南准确度检查的工作安排,定于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日对你部门政务服务办事指南进行检查。

根据《中华人民共和国行政许可法》法律法规等要求,此次检查内容主要包括基本信息、申请材料、办理流程、表格及样本下载、收费信息和网上办理匹配度下分的23个事项进行检查,请做好相应准备工作。

特此通知。

(公章)

年 月 日

注:本通知书一式两份,检查机构和政务服务办事指南归口单位各保留一份。

## 附录 C

(规范性)

## 办事指南准确度评分表

## 办事指南准确度评分表

说明：抽查 5 项办事指南，得分总数/5=最终得分。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	考核规则	分值	实际得分
1	办事指南准确度	基本信息 (2.1分)	办件类型	评估是否明确标注事项的办件类型（如：承诺件、即办件）。	0.3	
2			受理窗口	评估是否明确标注事项的受理窗口。	0.3	
3			咨询电话	评估是否明确标注该事项受理部门的咨询电话。	0.3	
4			法定时限	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。	0.3	
5			承诺时限	评估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。	0.3	
6			交通指引	评估是否明确标注该事项的交通指引。（如：38路、16路市政政务服务中心下车）	0.3	

7		投诉电话	评估是否明确标注该事项受理部门的投诉电话。	0.3	
8	申请材料 (1.5分)	申请条件	评估是否明确注明该事项受理所需申请条件。	0.5	
9		申报材料	评估是否明确注明该事项受理所需申请材料。	0.5	
10		结果样本	评估是否明确注明该事项受理所需的结果样本。	0.5	
11	办理流程 (2.5分)	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。	0.5	
12		是否可网上办理	评估是否明确注明该事项是否可网上办理。	0.5	
13		平台流程	评估是否明确注明该事项受理的平台流程。	0.5	
14		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。	0.5	
15		办理流程图	评估是否明确注明该事项受理的办理流程图。	0.5	
16	表格及样本 下载 (1分)	申请表空表下载	评估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。	0.5	
17		申请表样本下载	评估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。	0.5	
18	收费信息 (0.9分)	是否收费	评估是否明确注明该事项受理是否收费。	0.3	

19			收费标准	评估是否明确注明该事项受理收费标准。	0.3	
20			收费依据	评估是否明确注明该事项受理收费依据。	0.3	
21		网上办理匹配度 (2分)	二级深度	该事项已经实现申请材料在线预审。整个办理过程应到现场不超过 2 次。	2	
22			三级深度	该事项已经实现申请材料在线核验。整个办事过程应到现场不超过 1 次。		
23			四级深度	该事项已经实现全程网办。		

注：此表一式三份，检查机构1份，检查小组1份，政务服务办事指南归口单位1份。

## 附录 D

(资料性)

## 办事指南准确度检查问题汇总表

## 办事指南准确度检查问题汇总表

单位名称			检查地址			
负责人			联系方式			
检查日期						
检查组成员	姓名	单位	分工			
办事指南问题详情						
序号	事项名称	事项编码	事项类型	权力部门	办件类型	错误信息

其他需说明情况	
检查结果	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
被检查部门意见	<input type="checkbox"/> 无异议 <input type="checkbox"/> 有异议（请注明问题对应的条款并另附书面说明）
附件	被检查部门说明材料： 1. 2.

注：此表一式三份，检查机构1份，检查小组1一份，政务服务办事指南归口单位1份。

参 考 文 献

- [1] DB14/T 1922 政务服务 术语和定义
  - [2] DB34/T 3228 行政审批事项办事指南编写规范
-