



中华人民共和国国家标准

GB/T 37277—2018

审批服务便民化工作指南

Guide for facilitation of administrative approval and service

2018-12-28 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 接收事项范围	2
5 基础工作	2
5.1 事项目录	2
5.2 指南编制	2
5.3 流程优化	2
5.4 窗口设置	3
5.5 系统建设	3
5.6 数据共享	4
5.7 联动服务	4
6 告知服务	4
7 网上服务	4
7.1 基本要求	4
7.2 网上预约	4
7.3 网上申请	4
7.4 网上预审	5
7.5 网上办理	5
8 现场服务	5
8.1 基本要求	5
8.2 导办预审	5
8.3 综合受理	5
8.4 后台审批	6
8.5 统一出件	6
8.6 结果公开	6
9 监督检查与评价	6
9.1 监督检查	6
9.2 评价	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本标准起草单位：浙江省市场监督管理局、中国标准化研究院、浙江省最多跑一次改革办公室、浙江省标准化研究院、浙江省标准化协会、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、广东省标准化研究院、南京市栖霞区尧化街道办事处、上海市质量和标准化研究院、新泰市政务服务中心管理办公室、天津市标准化研究院、南通市行政审批局。

本标准主要起草人：张欢、刘辉、巫小波、郭林将、陈自力、袁琼、张英姿、徐剑、丁凡、刘燕、李敏、马娜、孙彩英。

引 言

为落实党中央、国务院转变政府职能、深化简政放权的要求,近年来,各地方政府为提高审批服务效率,增强群众获得感进行了许多有益的尝试与探索,涌现出浙江“最多跑一次”、江苏“不见面审批”、上海优化营商环境、佛山“一门式一网式”、武汉“马上办网上办一次办”、天津市滨海新区“一枚印章管审批”等一批典型的实践做法。

为落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》的要求,全国行政审批标准化工作组归纳提炼了各地审批服务改革好的经验和做法,经过广泛调研和深入论证,起草了本标准。

审批服务便民化工作指南

1 范围

本标准提供了审批服务便民化的接收事项范围、基础工作、告知服务、网上服务、现场服务、监督检查与评价等。

本标准适用于实施开展依申请办理行政审批和公共服务事项的便民化服务工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分:基本要求

GB/T 32169.2 政务服务中心运行规范 第2部分:进驻要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分:窗口服务提供要求

GB/T 36112 政务服务中心服务现场管理规范

GB/T 36114 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

审批服务 administrative approval and service

政府部门及其授权或委托的其他组织行使依申请办理的行政审批和公共服务事项过程中提供的服务活动。

3.2

最多跑一次 one time at most procedure

自然人、法人和非法人组织在申请材料齐全、符合法定形式前提下,向行政机关申请办理一件事从提出申请到收到办理结果全程只需一次上门或者零次上门的情况。

注1:“一件事”是指一个办事事项或者可以一次性提交申请材料的相关联的多个办事事项。

注2:服务对象以完整办成“一件事”为原则,运用场景主题事项、办事事项生命周期等方法打通部门界限,形成组合事项。

3.3

全程网办 fully online procedure

通过网络或第三方辅助服务形式完成的从提出申请到收到办理结果的全过程。

注:办理的内容包括身份核验、信息共享手段网上提交申报材料、加盖电子签章、签发电子证照、快递上门取送纸质材料等。