

ICS 65.020

B 60

备案号：

LY

中华人民共和国林业行业标准

LY/T 3172—2020

林业和草原行政许可评价规范

Evaluation Criteria of Forestry and Grassland Administrative License

行业标准信息服务平台

2020-03-30 发布

2020-10-01 实施

国家林业和草原局 发布

行业标准信息服务平台

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价主体	2
6 评价方式	2
7 评价指标	2
7.1 通则	2
7.2 行政许可信息公开情况指标	2
7.3 行政许可事项动态管理情况指标	2
7.4 行政许可流程梳理优化情况指标	3
7.5 办事效率情况指标	3
7.6 违规办理情况指标	3
7.7 投诉、行政复议或行政诉讼情况指标	3
7.8 便民利民的创新措施情况指标	3
8 评价程序	4
8.1 自我评价	4
8.2 行政相对人满意度评价	4
8.3 第三方评价	4
8.4 多方评价相结合	4
9 评价结果	4
附录 A	6

行业标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由国家林业和草原局提出并归口。

本标准起草单位：北京林业大学。

本标准的主要起草人：李媛辉、郑惠、刘瑞婷、付亦重、岳荣、徐平、魏华、赵亭、杨冬梅、柴凯菲、庄乾龙、张金体。

行业标准信息服务平台

行业标准信息服务平台

林业和草原行政许可评价规范

1 范围

本标准规定了国家林业和草原局开展行政许可标准化建设和实施情况的评价。地方林业草原主管部门和地方林业草原行政审批事项承担部门可参照适用。

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 32169.4-2015 政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求
《中华人民共和国行政许可法》
《行政许可标准化指引（2016版）》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自我评价 self evaluation

评价主体根据所制定的评价方案，在本机关内部对自身的行政许可标准化建设和实施情况进行评价的过程。

3.2

行政相对人满意度评价 satisfaction evaluation of administrative counterpart

评价主体获得行政相对人针对行政许可办理过程和行政许可服务的满意程度等相关信息，运用统计分析工具进行分析，挖掘满意度数据信息，做出评价，寻求改进方向与改进措施的过程。

3.3

第三方评价 third party evaluation

由独立于评价主体之外的第三方针对行政许可标准化建设和实施情况组织开展的评价。

3.4

多方评价 multi party evaluation

通过内外结合，多主体共存的参与方式开展评价。

3.5

集中事后回访 focus on follow-up

针对在行政许可标准化建设和实施过程中发现的问题，集中组织回访、调查，征求行政相对人的意见和建议，督促、指导行政许可实施机关进行整改。

3.6

受理集中度 acceptance concentration rate

通过行政许可受理场所集中受理的行政许可事项数量与行政许可实施机关的行政许可事项总数之比。

3.7

按时办结率 completion rate on time

按照法定时限办结的行政许可事项件数与同期内行政许可实施机关办结总行政许可事项件数之比。

3.8

提前办结率 early completion rate

实际办理时间短于法定时限的件数与同期内行政许可实施机关办结总行政许可事项件数之比。

4 评价原则

评价应坚持以下原则：

- a) 客观公正；
- b) 科学严谨；
- c) 全面准确；
- d) 持续改进。

5 评价主体

由国家林业和草原局行政许可承办单位、行政许可工作管理机构或第三方机构承担具体评价工作。

6 评价方式

可采用自我评价、行政相对人满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展。

7 评价指标

7.1 通则

评价主体根据所选择的评价方式的特点，可以自行从评价指标中选取适用的指标，进行组合，进而构成评价指标体系，并对每个指标赋予相应的分值。

7.2 行政许可信息公开情况指标

7.2.1 行政许可事项的名称、编码、设定依据等确定情况，包括：

- a) 是否编制行政许可事项清单；
- b) 是否编制服务指南；
- c) 是否逐项明确行政许可事项名称、设定依据、行政许可受理机构、行政许可对象等要素。

7.2.2 所有行政许可事项向社会公开情况。包括：

- a) 是否公开行政许可事项清单；
- b) 是否公开服务指南。

7.2.3 办理进程、结果按要求公开情况，包括：

- a) 依职权公开情况；
- b) 依申请公开情况。

7.3 行政许可事项动态管理情况指标

7.3.1 根据行政许可事项设定依据的调整和行政许可制度改革的要求，及时更新和更正行政许可事项清单信息情况，包括：

- a) 新增、取消、转移、下放或合并行政许可事项；
- b) 变更行政许可事项要素内容等。

7.3.2 根据法律法规、规章和规范性文件的清理情况，及时更新行政许可事项服务指南，包括：

- a) 实施依据；
- b) 申请材料；
- c) 办理时限；
- d) 许可条件等。

7.4 行政许可流程梳理优化情况指标

行政许可的流程梳理和优化情况，包括但不限于以下情形：

- a) 根据通用要求和常用符号编制流程图，以文字形式对行政许可流程及所包含的环节进行描述；
- b) 流程设置的功能、方法、对象是否重复；
- c) 审查环节先后顺序是否合理；
- d) 告知承诺事项；
- e) 优化服务事项。

7.5 办事效率情况指标

办事效率情况，包括但不限于以下情形：

- a) 受理集中率；
- b) 按时办结率；
- c) 提前办结率。

7.6 违规办理情况指标

出现违规办理情况应扣减量化评价值。违规办理情况包括但不限于以下情形：

- a) 申请事项无人受理；
- b) 申请材料齐全且符合法定形式和审批权限的申请事项不予受理；
- c) 擅自增加办理环节和办理条件；
- d) 对已经受理的事项无正当理由停止办理；
- e) 逾期不予办理；
- f) 未按规定收费；
- g) 未按规定向行政相对人送达证照、批准文件。

7.7 投诉、行政复议或行政诉讼情况指标

7.7.1 出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定本机关存在违法或不当情形的，需明确应扣减的量化评价值。

7.7.2 行政相对人对投诉处理结果满意的，可适当增加量化评价值，但幅度不应大于扣减的量化评价值。

7.8 便民利民的创新措施情况指标

出现便民利民的创新措施情况，可以适当增加量化评价值。便民利民的创新措施包括但不限于以下情形：

- a) 开展全流程网上审批；
- b) 对国家林业和草原局已经作出的行政许可决定不再要求申请人作为申请材料重复提供；
- c) 对可在全国企业信用信息公示系统中查询到的申请人基本信息不再要求申请人单独提供；

- d) 开通行政审批绿色通道；
- e) 其他便民利民的创新措施。

8 评价程序

8.1 自我评价

8.1.1 由行政许可承办单位、行政许可受理场所对行政许可办理情况进行自评，汇总形成评价报告。

8.1.2 主要对行政许可事项办理的合法性、时效性、公开度等进行自我评价，对发现的问题提出改进建议及措施。

8.1.2.1 承办单位自我评价包括但不限于以下情形：

- a) 是否发放受理单；
- b) 是否发放补正通知书、是否明确补正期限；
- c) 是否发放评审通知书、是否明确评审期限；
- d) 是否按照许可期限按时办结；
- e) 不予许可是否说明理由和原因。

8.1.2.2 行政许可受理场所自我评价包括但不限于以下情形：

- a) 行政许可结果送达；
- b) 行政许可结果公开；
- c) 网上咨询答复情况；
- d) 接收、送达材料等文件管理情况；
- e) 按季度汇总办理情况；
- f) 全国企业信用信息公示系统信息录入情况。

8.2 行政相对人满意度评价

8.2.1 通过电子评价器评价、问卷填写、网络投票等多种方式调查了解申请人对行政许可办理过程和行政许可服务的满意程度。行政相对人满意度评价指标参见附录A。

8.2.2 行政许可工作管理机构对调查结果进行统计分析，汇总满意度信息数据，进行分析，形成评价结论报告。

8.2.3 行政许可工作管理机构通过电话、邮件、现场交流、网络互动等形式，征求意见和建议，形成集中回访专题报告。

8.3 第三方评价

8.3.1 行政许可工作管理机构负责委托第三方评价。

8.3.2 可结合自我评价报告、行政相对人满意度评价报告等资料与现场查看、询问、座谈等形式，开展第三方评价，形成评价报告。

8.4 多方评价相结合

综合运用8.1-8.3的评价方式，对各评价报告进行对比分析，对存在的差异查找原因，总结好的经验和做法。

9 评价结果

9.1 评价报告应包含以下内容：

- a) 评价的时间、范围、方式；

- b) 评价内容;
 - c) 评价结论;
 - d) 提出的意见和建议。
- 9.2 根据评价结果，建立激励机制，提高工作人员的主动性和积极性。
- 9.3 对各方反映的共性问题及时开展“回头看”，集中进行专项整治。
- 9.4 组织人员定期抽查各方反映事项处理情况，通过电话回访、实地走访等形式向反映人了解责任单位处理结果，对拖延不办、弄虚作假等情况，严肃追究相关责任。

行业标准信息服务平台

附录 A

(资料性附录)
行政许可评价指标参考示例

国家林业和草原局行政许可评价指标

编号	测评指标	测评标准
1	编制行政许可事项清单 (2分)	在门户网站公开行政许可事项清单, 2分; 未公开, 0分。
2	行政许可事项清单要素明确、齐全 (3分)	行政许可事项清单包含项目编码、审批部门、项目名称、子项、审批类别、设定依据、共同审批部门、审批对象、备注等要素。要素齐全3分; 缺一个要素扣0.5分, 扣完为止。
3	编制服务指南 (5分)	编制公开所有事项服务指南, 5分; 只编制公开部分事项服务指南, 1-4分; 未编制, 0分。
4	服务指南要素明确、齐全 (6分)	服务指南包含事项名称、适用范围、事项审查类型、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、审批收费依据及标准、结果送达、监督投诉渠道、办公地址和时间、相关申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答等必选要素。要素齐全6分, 缺一个要素扣1分, 扣完为止。
5	办理进程公开 (2分)	公开行政许可事项的办理进程, 2分; 未公开, 0分。
6	办理结果公开 (2分)	作出的行政许可决定 (包括准予许可和不予许可的决定), 在作出之日起7个工作日内公开, 2分; 在作出之日起7个工作日后公开, 1分; 未公开, 0分。
7	更新和更正行政许可事项清单 (5分)	根据法律、法规, 及时更新和更正行政许可事项清单, 5分; 未及时更新和更正, 0分。
8	更新服务指南 (5分)	根据法律法规、规章和规范性文件, 及时更新服务指南, 5分; 未及时更新, 0分。
9	编制行政许可流程图 (2分)	根据通用要求和常用符号编制流程图, 2分; 未编制, 0分。
10	解释流程和环节 (2分)	以文字形式对行政许可流程及所包含的环节进行描述, 2分; 未描述, 0分。
11	流程设置的功能、方法、对象是否重复 (3分)	不重复, 3分; 重复, 0分。
12	审查环节先后顺序是否合理 (3分)	合理, 3分; 不合理, 0分。
13	告知承诺事项 (3分)	告知承诺事项简化了审批环节, 3分; 未简化, 0分。
14	优化服务事项 (2分)	优化服务事项优化了审批流程或者压缩了审批时限, 2分; 未优化或者未压缩, 0分。
15	受理集中率 (5分)	受理集中率为100%, 5分; 90%-100%, 4分; 80%-90%, 3分; 70%-80%, 2分; 60%-70%, 1分; 60%及以下, 0分。

16	(15分)	按时办结率(5分)	按时办结率为100%，5分；90%—100%，4分；80%—90%，3分；70%—80%，2分；60%—70%，1分；60%及以下，0分。
17		提前办结率(5分)	提前办结率为50%—100%，5分；30%—50%，4分；10%—30%，3分；10%以下(不包括0%)，2分；0%，0分。
18	五、违规 办理情况 (20分)	办理情况(20分)	a)申请事项无人受理； b)申请材料齐全且符合法定形式和审批权限的申请事项不予受理； c)擅自增加办理环节和办理条件； d)对已经受理的事项无正当理由停止办理； e)逾期不予办理； f)未按规定收费； g)未按规定向行政相对人送达证照、批准文件。 出现上述情形之一，每例扣2分，扣完为止。
19	六、投诉、 行政复议	投诉、行政复议或行政 诉讼情况(15分)	出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定本机关存在违法或不当情形的，每例扣2分，扣完为止。
20	或行政诉 讼情况 (15分)	投诉处理效果满意情 况	行政相对人对投诉处理结果满意的，每例加2分，但幅度不应大于扣减的分数。
21	七、便民 利民的创 新措施情 况(5分)	网上审批(1分)	开展全流程网上审批，1分；未开展，0分
22		简化申请材料(2分)	a)对本机关已经作出的行政许可决定不再要求申请人作为申请材料重复提供； b)对可在全国企业信用信息公示系统中查询到的申请人基本信息不再要求申请人单独提供。 有上述情形之一，每例2分，不累加；若无，0分。
23		绿色通道(1分)	开通行政审批绿色通道，1分；如无，0分。
24		其他(1分)	其他便民利民的创新措施，1分；如无，0分。

行业标准信息服务平台