

国家外专局行政许可标准化评价方案

为进一步规范行政许可行为，提高行政效能，优化发展环境，经研究，决定开展行政许可四项标准化（简称4S）评价活动。

一、工作目标

按照建设规范化服务型政府的要求，以“便民、高效、廉洁”为宗旨，以“审批提速、服务提质、工作提效”为主线，通过建立健全行政许可服务各项制度，全面提升标准化水平，促进文明服务、受理登记、告知说明、服务模式等四项标准化，形成对行政许可工作事前、事中、事后的全过程控制，实现行政许可全领域覆盖，全过程监察，全方位提升。

二、评价内容

（一）文明服务标准化。加强对窗口工作人员的文明礼仪、精神状态、服务质量和水平和服务水平的监督管理。通过实行文

明服务标准化，切实转变工作作风，为行政许可工作顺利开展提供坚强保障。

（二）受理登记标准化。在行政服务中心大厅的入口处，设立审批受理预登记窗口，安排专人负责审批受理登记工作。

通过实行预登记制度，实现审批受理“零推诿”、审批事项“零积压”、审批监管“零障碍”、服务质量“零缺陷”的工作目标。

（三）告知说明标准化。严格执行“一次性告知”、否决事项“双告知”和受理补正告知等工作制度。通过实行告知说明标准化，让群众切实体验到审批服务的人性化，坚决杜绝申请人因缺件、补件，多次来回跑审批。

（四）服务模式标准化。始终秉承“严谨、高效、热情、周到”的服务宗旨，严格落实信息公开、服务承诺、责任追究、文明服务等服务制度，根据服务对象现实需求，持续优化服务方式和服务行为，促进阳光审批和服务水平提升。

三、评价对象

国家外专局及各省、自治区、直辖市及副省级城市外国专家局，新疆生产建设兵团外国专家局实施的许可。

四、评价办法

(一)分值设置。设定文明服务、受理登记、告知说明、服务模式等四项标准化评价基本分均为 100 分。如因审批相关工作执行不到位的，对照标准扣分，每项分值扣完为止。

(二)分类确认。设定四项标准化评价分 90 分及以上为达标单位。其中，四项标准化评分均达到 95 分及以上为 5 星级服务单位；三项标准化评分达到 95 分及以上为 4 星级服务单位；二项标准化评分达到 95 分及以上为 3 星级服务单位；一项标准化评分达到 95 分及以上为 2 星级服务单位；四项标准化评分均在 90 分以上 95 分以下为 1 星级服务单位。四项中若出现 90 分以下的为不达标单位。

(三)评价方式。采取行政监察、许可改进、投诉办理等方式，结合评价活动标准，通过量化评价，对许可职能窗口单位工作情况进行综合评定。

“4S”评价实行一月一评。每个月月末由国家外国专家局政策法规司牵头对参评对象开展一次综合评价，评价结果分6个等次，依次为5星级、4星级、3星级、2星级、1星级、不达标。6个评价等次赋予相应积分，设5星级为10分，4星级为8分、3星级为6分、2星级为4分、1星级为2分、不达标为0分。12个月的积分累计数作为参评对象审批服务“4S”评价工作年度排名的依据。

五、结果运用

实行月通报和年考评相结合，评价结果与行风评议工作相挂钩，并上报国家外国专家局办公室。

（一）当月被评为不达标审批服务单位的，由国家外国专家局政策法规司约谈该单位行政许可负责人。

（二）年度累计有3个月被评为不达标审批服务单位的，需作出书面整改意见。

（三）凡违反许可相关工作制度的，依据国家外国专家局处罚规定，严肃追究相关人员责任。

六、组织实施

开展行政许可服务“4S”评价活动，是践行群众路线教育、提高行政许可效能的重要举措，各单位要把推进行政许可服务“4S”评价工作作为破解“群众办事难、项目推进难”、优化经济发展环境、推动服务型政府建设的重要抓手，认真研究落实的措施和办法。要坚持公开、公平、公正的原则，增加行政工作的透明度，广泛接受全社会的监督，确保评价活动的公正性。

行政许可服务“4S”评价活动由国家外国专家局政策法规司负责具体实施和解释。

国家外国专家局

2017年4月