|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |       |
| CCS  |       |

|  |
| --- |
|  61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXX—XXXX

政务服务踏勘工作规范

（征求意见稿）

Norms for reconnaissance work in government services

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

# 目 次

目 次 II

前 言 III

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 基本要求 5

5服务内容 8

6 监督管理 8

7 材料归档 8

8 技术支持 8

9 服务质量与评价 9

附录A （资料性） 行政审批踏勘申办表 10

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。

本文件由陕西省推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室提出。

本文件由陕西省推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室归口。

本文件起草单位：西安市未央区行政审批服务局。

本文件主要起草人：王细芳、于建敏、党军英、赵 欣、王 蓉、刘佳奇。

本文件由西安市未央区行政审批服务局负责解释。

本文件为首次发布。

联系信息：

单位：西安市未央区行政审批服务局

地址：西安市未央区未央路80号盛龙广场五层

电话：029-86332182

邮编：710016

政务服务踏勘工作规范

1 范围

本标准规定政务服务踏勘工作的基本要求、服务流程、服务内容和服务质量与评价。

本标准适用于陕西省内各级踏勘评审机构开展踏勘工作。

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 政务服务 government services

各级政府、各相关部门及事业单位，根据法律法规，为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政服务。

3.2 政务服务踏勘工作 Reconnaissance work Of government services

根据《中华人民共和国行政许可法》等相关法律法规规定，对材料申请的实质内容，进行现场调查、核实、确认、勘验等行为。

3.3 远程踏勘 Remote surveys

由负责现场勘验环节的工作人员与申请人通过远程视频连接的方式，对照申报材料，对经营场所现场情况进行核实的过程。

3.4 专家评审（论证） Expert review

在作出行政许可决定过程中，需组织相关领域专家对申请事项的科学性、必要性、可行性以及其他相关因素进行专业评审（论证）的工作环节。

3.5 评审专家 Reviewers

经过相关行政主管部门规定的程序选聘，纳入评审专家库管理，并以独立身份参加行政权力事项评审活动的各类专业人员。

3.6 联合踏勘 Joint surveys

 根据相关法律法规规定，需多个部门联合技术评估的，现场踏勘部门与行业主管部门为共同实施主体。

3.7 并联踏勘 Parallel survey

同一申请人在同一地址同时申请办理两个或两个以上具有关联性的行政许可、公共服务及相关的行政权力事项均需踏勘的，同步踏勘分别作出踏勘决定的踏勘方式。

4 基本要求

4.1 原则

a)标准引领 为企业群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

b)系统观念 加强整体谋划，统筹线上线下政务服务资源，减少群众等待时间，最大限度便利群众办事。

c)公平可及 坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人、残疾人等特殊群体提供多元化、个性化、贴心暖心的高质量服务。

4.2 工作要求

1. 应严格按照依法依规、科学严谨、高效便捷、公正廉洁的原则确定踏勘结论。
2. 应遵守保密规定，不得泄露工作中所获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私等。
3. 踏勘工作工作应保持公平、公正，不得从事和开展任何影响踏勘工作公正性的活动。
4. 由2名以上的工作人员进行踏勘工作。

4.3 人员要求

a)踏勘人员

具备履行踏勘工作职责的能力，熟悉与踏勘工作相关的法律法规和标准。

b)评审专家

具备中级（含中级）以上专业技术职称或同等专业水平且从事相关领域满5年的人员。

4.5 服务流程

4.5.1  业务受理

窗口工作人员应依据法律法规及相关规定向申请人一次性告知行政许可事项所必需的法定条件、程序和要件资料，审核通过后递交相关行政科室。

4.5.2 书面审查

相关行政科室根据行政审批的实际需要向踏勘评审机构提出踏勘需求，出具踏勘申办表（参见附录A），并提供踏勘服务需要的材料。

4.5.3 踏勘接件

负责踏勘的科室（机构）或人员，接到窗口或相关行政科室移交的踏勘办件，对关键信息（办件编号、事项名称、机构名称、地址、联系方式等）进行整理登记，形成踏勘工作记录台账。

4.5.4 勘前指导

在开展踏勘工作之前，踏勘工作人员提前对涉及踏勘的企业进行勘验指导，使其详细了解告知踏勘要素、评分标准、注意事项。

4.5.5 组织踏勘

 踏勘方式具体可分为：现场踏勘、远程踏勘、联合踏勘、专家评审、并联踏勘等,根据踏勘评审项目的复杂程度、风险可控程度、申请人意愿及项目实际情况等进行综合研判，合理确定踏勘方式。

对风险可控的项目，在保证踏勘评审质量的前提下，根据申请人的意愿，鼓励采用远程踏勘方式，最大限度降低勘评时限和成本。

有以下情形之一的，不适用远程踏勘：勘验现场涉及国家安全、商业秘密的；勘验现场不具备远程视踏勘条件的；核查内容不适宜远程踏勘的勘验事项；申请人被列入失信名单的；法律、法规规定不适用远程踏勘的其他情形。

a) 现场踏勘

1)踏勘工作人员应当在踏勘前向申请人提供验收标准，告知踏勘要素、评分标准、注意事项，并约定踏勘的具体时间，做好现场核查的相关准备。

2)由2名以上的正式工作人员到达现场进行踏勘工作。

b) 专家评审

1)随机抽取专家，组织专家开展相关踏勘工作。

2）踏勘评审机构负责组织、监督评审专家开展工作。

3)评审开始同时向申办企业解密评审专家。

4)评审专家集体讨论，各自发表意见，申请单位等利害关系人回避，形成专家评审意见。

c)远程踏勘

1)由1名以上的工作人员开展远程踏勘工作。

3)根据远程踏勘情况，踏勘人员(评审专家)在线做出踏勘结论。

4)远程踏勘结论需经过复审后方能提交最终踏勘结论，并及时向申办群众反馈。

d)限期整改

踏勘时，对不符合行政审批条件的项目，工作人员应合理确定整改时间,并以当场一次性告知的原则提出限期整改。

整改完成后，视情况再次组织踏勘工作进行复核。

4.5.6 踏勘工作结论

原则上应当场出具踏勘工作结论，由申请人在《行政审批联合踏勘结论表》（参见附录B）上签字，对《结论表》内容进行确认。

踏勘工作结束后，应在承诺期限内得出踏勘工作结论并将结论提交至业务审核环节，相关行政科室对符合行政审批条件的及时作出审批决定。

4.6 办结时限

4.6.1 承诺时限

除依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫等法律法规规定不计入许可期限的，踏勘工作时限计入承诺期限。

4.6.2例外情形

因申请机构设立不规范未达标、变更人员资质、更换申请项目及其他因素无法进行踏勘工作和进行整改的，办理时间不计算在承诺办理时限内。

台账登记

5服务内容

5.1 业务信息化管理

充分利用互联网技术，实现信息化管理，包括但不限于

1. 收件管理
2. 档案登记
3. 人员派遣
4. 服务指导
5. 现场踏勘
6. 得出踏勘结论
7. 整改复核

h）归档管理

5.2 审批事项标准化管理

踏勘内容与标准应明确具体内容与要求，形成踏勘标准评分表，并及时向群众公布。

踏勘标准中应包含但不限于依据的法律法规、国家标准、踏勘要素、评分表、整改复核条件。

6 监督管理

对依法需要公开的行政审批信息，应及时通过政府官网进行公布。

7 材料归档

建立健全全过程记录和工作确认体制，按照“一项一档一码”要求，及时将记录情况的文字、录像、图片、录音及其他形式的文件按照归档范围收集齐全，进行整理、汇总、立卷，统一归档。

8 技术支持

8.1 物资保障

应配备与业务量相匹配的现场踏勘车辆、红外线测距仪、笔记本电脑、执法记录仪等物资。

8.2 内部保障

法律、法规和规章等对踏勘工作做出新政调整时，相关行政科室应及时向现场踏勘部门推送相关规定，确保政策落实无误差。

9 服务质量与评价

踏勘科室（机构）或人员应当及时收集并整理企业踏勘需求和踏勘中遇到的常见问题，以便及时调整勘前辅导内容。

踏勘科室（机构）或人员可根据踏勘工作开展评价或满意度调查。

踏勘部门应加强相关法律法规、技术标准、管理制度宣贯和人员培训并定期对人员进行考核评价，包括但不限于岗位责任、廉洁自律等内容。

应建立投诉管理程序，结合“好差评”系统与其他投诉评价渠道，及时处理投诉内容并管理存档。

1. （资料性）
行政审批踏勘申办表

表A.1行政审批踏勘申办表。

行政审批踏勘申办表

踏勘中心编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 事项名称 |   | 审批科室 |   |
| 受理时间 |   |
| 申请单位 |   | 联系人 |   |
| 地 址 |   | 联系电话 |   |
| 踏勘评估内容 |       |
| 通知时间 |          年       月      日         时       分 |
| 审批科室签  字 |    | 踏勘中心签  字 |   |

附 录 B

(资料性）

行政审批踏勘结论表

表B.1行政审批踏勘评估结论表

行政审批联合踏勘评估结论表

踏勘中心编号：

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 |   |
| 申请单位 |   | 联系人 |   |
| 地 点 |   | 联系电话 |   |
| 时 间 |       年   月    日    时   分开始，至     时     分结束 |
| 涉及部门 |             |
| 责任科室 |            | 负责人签字 |  |
| 踏勘工作记录 |               |
| 整改意见 |   申请人签字：                    日期：   年   月   日 |
| 踏勘结    论 |   |
| 申请人 | 同意踏勘结论。负责人签字：       职务：         联系电话：                       日期：     年     月       日 |
| 申请人拒绝签字原   因 |          日期:       年     月     日 | 见证人(签字) |
|   |
| 参加踏勘全体人员签字 | 姓  名 | 单  位 | 职务/职称 | 联系电话 |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
| 踏勘服务中心经办人签字：  日期：       年   月   日 | 踏勘中心负责人签字（盖章）：          日期：       年   月   日 |

表B.2行政审批踏勘工作简易程序表

行政审批踏勘工作简易程序表

踏勘中心编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 事项名称 |  | 审批科室 |  |
| 申请人 |  | 联系人 |  |
| 地 址 |  | 联系电话 |  |
| 时 间 | 年   月   日   时   分开始，至   时   分结束 |
| 踏勘服务记录 |  |
| 结 论 |  |
| 申请人签字：日期：  年  月  日 | 踏勘服务工作经办人签字：日期：  年  月  日 | 踏勘中心负责人签字：日期：  年  月  日 |

表B.3 行政审批踏勘远程踏勘结论表

行政审批远程踏勘结论表

踏勘中心编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请单位 |  | 审批科室 |  |
| 事项名称 |  | 申请人 |  |
| 远程踏勘编号 |  | 踏勘时间 |  |
| 踏勘服务记录 |  |
| 结 论 |   |
| 踏勘服务工作经办人签字签字： 日期：  年  月  日 | 踏勘中心负责人签字： 日期：  年  月  日 |