

# 《行政许可标准化指引（2016版）》

## 目 录

- 一、总则
- 二、行政许可事项管理规范
- 三、行政许可流程管理规范
- 四、行政许可服务规范
- 五、行政许可受理场所建设与管理规范
- 六、监督检查评价规范
- 附录1 流程图编制要求
- 附录2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架
- 附录3 词条解释

### 一、总则

#### （一）适用范围。

《行政许可标准化指引（2016版）》（以下简称“指引”）规定了行政许可事项、行政许可流程、行政许可服务、行政许可受理场所建设与管理以及监督评价的规范化要求，提出了具体可操作的工作指引。

本指引旨在规范和引导行政许可实施机关依据法律法规，运用标准化原理、方法和技术，优化审批流程、减少审批环节和提高审批效率，约束行政权力，防止寻租行为，规范自由裁量权，推进行政许可可预期、可操作、可验证、可考核、可监督，为行政相对人到政府办事提供便利。

本指引适用于国务院部门行政许可的标准化建设。行政确认、行政给付等行政行为的标准化建设可参照适用。地方县级以上各级人民政府开展行政许可以及行政确认、行政给付等行政行为的标准化建设可参照适用。

行政许可事项中涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的，按国

家有关规定办理。

## （二）基本原则。

开展行政许可标准化，应遵循以下原则：

——依法行政。贯彻落实《中华人民共和国行政许可法》（以下简称“《行政许可法》”）和国家有关法律法规，实现行政许可全过程、各环节有标准有依据，确保行政许可活动依法有序开展。

——简明实用。充分考虑行政许可活动的现状，制定相关标准应做到文本简洁扼要，具体操作实用易行，既适于行政许可实施机关掌握使用，又便于群众办事和社会监督。

——积极创新。行政许可标准化建设既要适应现实状况，又要体现前瞻性。主动创造主客观条件，充分借鉴国内外先进经验，积极运用现代技术，探索行政许可新机制，降低制度性交易成本。

——持续改进。建立在实施中完善、在改进中提升的动态工作机制，根据标准实施情况和行政相对人需求，不断完善标准体系，持续提高标准水平，通过行政许可标准化建设，明显改进行政许可工作质量。

## （三）工作目标。

建成涵盖行政许可“全事项、全过程、各环节”相互配套协调的标准体系，建立有效的行政许可标准实施、监督和评价体系，以标准化促进行政许可规范化，加快建设人民群众满意的系统完备、科学规范、运行有效的行政许可制度。

## 二、行政许可事项管理规范

### （一）实行行政许可事项清单管理。

行政许可实施机关应依据《行政许可法》，逐项明确行政许可事项名称、设定依据、行政许可实施机关、行政许可对象等要素。行政许可制度改革工作主管机关应统一制定行政许可事项清单，按程序报本级人民政府同意后，向社会公开。

### （二）实施行政许可事项动态管理。

行政许可实施机关应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，实施动态管理。行政许可事项新设、减少以及变更要素的，应按照程序及时做出调整，并向社会公开。

### （三）实施行政许可事项编码管理。

行政许可制度改革工作主管机关统一制定编码规则，对行政许可事项赋予代码。行政许可事项代码是同一行政许可事项的唯一标识，其变更应履行相应程序。

## 三、行政许可流程管理规范

### （一）流程类型。

根据行政许可流程所涉及行政许可实施机关的数量及职责，可将流程分为单一审批流程和共同审批流程。

单一审批流程是指一个行政许可事项由一个实施机关进行受理和审查，并作出决定的流程。

共同审批流程是指同一行政许可事项由两个或两个以上行政许可实施机关进行共同审查的流程。

### （二）流程环节划分及要求。

行政许可实施的流程包括受理、审查和决定环节。

#### 1. 受理。

在受理环节，行政许可实施机关应建立行政许可事项受理单制度。受理单应当加盖本行政许可实施机关专用印章，并包括以下内容：事项名称、受理单号、申请人及联系电话、受理机构、受理人及联系电话、材料清单（或加盖注有“所有材料齐全”字样的印章）、受理时间、法定办结时限、承诺办结时限、批准文书发放方式、办理进程查询方式、收费状况等。

受理申请过程中，应按规定及时接收，一次收清所有材料。

申请人现场或通过邮寄方式提交的申请事项属于本行政许可实施机关职权范围，申请材料齐全且符合法定形式的，应当场或签收材料之日予以受理，出具受理单。网上受理的应通过电子回执单等方式予以确认。能够当即办理的行政许可事项，可直接出具准予行政许可的证件，不再出具受理单。

依法经下级行政机关审查后上报的，受理单由下级行政机关出具。

为了方便行政相对人，由下级行政机关代办转报并由上级机关出具受理单的，下级行政机关应出具材料接收清单，并在上级行政许可实施机关规定的期限内完成代办转报，一般不超过5日。上级行政许可实施机关收到转报材料后，应当即出具受理单。

对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当场告知需要补正的全部内容，并出具一次性告知书，由行政相对人补正后予以受理。网上受理的申请材料不齐全或不符合法定形式的，应以适当方式予以通知。申请材料中的错误可以当场更正的，应请申请人当场更正。

对不能当场告知需要补正的全部内容的，应在5日内出具一次性书面告知书；逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。对不予受理的，要说明理由和依据，并出具加盖本行政许可实施机关专用印章的不予受理通知书，送达申请人。

对于共同审批的，能够统一受理的，由牵头的行政许可实施机关统一受理。申请材料由牵头的行政许可实施机关窗口一次收清，并根据行政许可流程在所涉及的其他行政许可实施机关之间转送。

对于事项受理后依法需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，应在受理单上注明（包括所需时限）。行政许可实施机关应根据不同情形制定相应的流程说明以及所需时间范围，向社会公示。法律法规未明确需要公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、测绘、鉴定、专家评审等的，行政许可实施机关在审查中认为有必要履行上述程序的，所需时间应计算在行政许可法定的时限内。

为了提高受理效率，行政许可实施机关应当将行政许可的事项、审批依据、申请条件、有无数量限制、办理流程、办结时限以及需要提交的全部材料的目录和申请材料示范文本等在受理场所公示。申请材料为本行政许可实施机关或本行政许可实施机关所在系统发放的证照或批准文书的，可要求申请人只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书原件或复印件。能够通过与其他行政许可实施机关信息共享获取相关信息的，可不再要求行

政相对人提交。

## 2. 审查。

行政许可实施机关应明确采取具体审查方式的依据和理由，细化权限边界以及每个审查环节的前后置条件，避免功能雷同的重复审查。同时，应将总时限合理划分到每个审查环节。量化审查工作细则，行政许可实施机关可结合实际制作能够体现行政许可流程及职责的表单。

审查方式应明确：适用情形、法定审查内容、审查评判依据、审查程序、审查期限、各级审查人责任、审查意见（结论）、收费等。还应明确注意事项及不当审查行为需要承担的后果等。

对于共同审批的，由牵头的行政许可实施机关（或最终决定机关）负责组织协调，根据工作需要明确牵头的行政许可实施机关与其他行政许可实施机关各自的职责、配合节点、材料流转需满足的具体要求、返回意见的要求和时限等。

对于需要逐级审核的行政许可事项，各级审查人员应依据法定条件、程序和职责对行政相对人提交的材料进行审核，提出是否准予许可意见。

依法经下级行政机关审查后报上级行政许可实施机关决定的行政许可事项，下级行政机关在法定期限内审查并出具初步审查意见后及时上报。上报材料应包含全部申请材料和初步审查意见。上级行政许可实施机关不得要求行政相对人重复提供申请材料。

涉及税费征收的事项，应明确相关法规依据和标准，并采取各种方式方便行政相对人缴费。

## 3. 决定。

行政许可实施机关应明确作出决定的方式及决定送达的方式。

行政许可实施机关能够当场作出决定的，应当场作出书面行政许可决定。

行政许可实施机关对申请进行审查后，除当场作出行政许可决定的外，应当在法定期限内按照规定程序作出行政许可决定。

行政许可实施机关依法作出不予许可书面决定的，应当书面说明

理由，并书面告知行政相对人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

对作出准予行政许可决定，需要颁发行政许可证件的，应当自作出决定之日起 10 日内向行政相对人颁发加盖本行政许可实施机关专用印章的证件，包括：许可证、执照或者其他许可证书；资格证、资质证或者其他合格证书；行政机关的批准文件或者证明文件；法律、法规规定的其他行政许可证件。行政机关实施检验、检测、检疫的，在相关设备、设施、物品上加贴标签或者加盖检验、检测、检疫印章。

决定可采取现场领取、邮寄等方式及时送达行政相对人。

行政许可实施机关作出的行政许可决定，应当按照《中华人民共和国政府信息公开条例》的规定予以公开。

除此之外，行政许可实施机关还应将决定的效力范围、作出决定之后的后续环节（如年检、竣工验收、变更与延续事宜）等告知行政相对人。

### （三）流程梳理和优化。

行政许可实施机关应以方便行政相对人为导向，梳理优化行政许可流程。根据每项行政许可事项的具体情况，应当以文字形式对行政许可流程及所包含的环节进行描述，为便于直观理解，应编制流程图。流程图编制的通用要求以及常用符号可参照附录 1。

行政许可实施机关应从流程设置的合理性，功能、方法、对象是否重复，以及环节先后顺序合理性三个方面，对行政许可的审查流程进行梳理和优化。根据审批权限划分，一个职位（或处室）能独自完成的应为审查中的一个环节。

流程设置的合理性须经行政许可实施机关专门审查，有条件的可采取公开听证、专家论证等方式予以确定；对于在功能、方法、对象存在重复的环节，应予以精简。

## 四、行政许可服务规范

### （一）基本要求。

#### 1. 建立服务制度和规范。

结合行政许可事项实际，行政许可实施机关应制定并完善涉及以下事项的制度和规范：

——信息公开制。公开审批依据、办理流程、审批结果等信息。

——一次性告知制。一次性告知申请材料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、收费标准等事项。

——首问责任制。无论是否属于自己职责范围内的事项，首问责任人都要给行政相对人完整答复或者有效答复的途径。

——顶岗补位制。在与行政相对人直接接触的环节，对工作人员进行补岗、顶岗分工，实现两个岗位之间顶岗或互为备岗（即 AB 岗制），不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理。

——服务承诺制。做出时限、廉政、认真服务等承诺。

——责任追究制。通过走访、监督评价等方式，及时发现工作中的问题，对承办人、责任人予以责任追究。

——文明服务制。优化文明用语、微笑服务、指引标识标志、便民服务项目等措施。

同时，还应组织调查行政相对人现实需求，不断完善窗口、网上审批等服务方式，开展满意度调查，促进阳光审批和服务水平提升。

## 2. 编制服务指南。

为便于行政相对人提前知晓行政许可事项的办理流程、法定办结时限、所需的申请材料等，行政许可实施机关应针对每个行政许可事项，编制行政许可事项服务指南（含流程图），行政许可事项服务指南应明确行政许可事项的申请和办理要求。审查工作细则中明确要审查的所有材料及其法定形式的，应在服务指南中列明并给出示范文本。

根据实际情况，行政许可实施机关可通过规范程序编制服务指南完整版和简版。服务指南应包含名称、适用范围、项目审查类型、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、收费依据及标准、结果送达、监督投诉渠道、办公地址和时间、申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答等要素（具体表述要求见附录 2）。为方便行政

相对人索取和使用，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式。

## （二）咨询服务。

行政许可实施机关应提供现场咨询（如窗口咨询）和非现场咨询（如网上咨询、电话咨询、邮件咨询）等多种咨询方式和渠道，指定专人提供咨询服务，并能够进行预约。

### 1. 现场咨询。

工作人员应按照有关规定对行政相对人的咨询做出清晰明确答复，并提供相关事项的服务网址、服务指南及其他可以查询的相关服务内容等。工作人员现场不能答复的，应告知行政相对人答复时间及其他咨询途径。

### 2. 非现场咨询。

行政许可实施机关可运用“互联网+”，实现咨询服务从实体窗口向网上窗口延伸，在专门的网站或客户端设立咨询窗口，提供每项事项的服务指南完整版以及进一步咨询的渠道。对于常见错误示例、常见问题解答等应及时更新。

电话、邮件咨询应做到及时、畅通。

## （三）网上服务。

应根据本级政府要求，结合本行政许可实施机关实际，建设统一的网上行政许可服务平台，或者将行政许可事项纳入已有的统一平台。主要功能应满足行政许可事项网上咨询、审批信息公开、投诉监督，有条件的可以加快推进网上申报、受理、审批等。行政许可事项涉及共同审批的，牵头的行政许可实施机关需根据审批流程情况，协调建立统一接口标准，实现联网审批和数据交换。审批过程中涉及下级行政机关的，也应根据实际许可流程，建立规范的流程和数据交换接口，实现信息交换。

进行网上审批的，提供网上审批服务的基本原则、服务提供、服务保障等要求可参照 GB/T 32168—2015《政务服务中心网上服务规范》中的有关规定。

## 五、行政许可受理场所建设与管理规范

### （一）总体要求。

受理场所是统一受理行政许可申请、送达行政许可决定的专门场所。国务院各部门应根据本机关行政许可事项的数量、申请量、办理机构数量等情况，设置窗口或服务大厅。

### （二）受理场所的设置与建设。

#### 1. 窗口的设置。

行政许可实施机关内只有一个机构承担审批工作且行政许可事项数量少的，应在本机构内设置一个固定场所作为窗口统一受理申请、统一送达决定，并在办公区域显著位置设立指示标志，引导行政相对人到窗口办事。

行政许可实施机关多个内设机构承担审批工作但行政许可事项数量少的，应当确定一个固定场所或一个机构作为窗口统一受理申请，统一送达决定，并在办公区域显著位置设立指示标志，引导行政相对人到窗口办事。

#### 2. 服务大厅的设置与建设。

行政许可实施机关根据场地、设备等实际情况，可设立实体性服务大厅。现场平均日受理量达到 10 件的（日受理应该是现场受理量，而不应该包括网上受理的量），应设立实体性服务大厅，将所有行政许可事项纳入服务大厅集中受理。

服务大厅可按照 GB/T 32169.1—2015《政务服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求》第 5 章的规定建设。

### （三）建立日常管理机制。

#### 1. 受理场所的管理。

行政许可实施机关应指定日常管理机构，对受理场所进行日常管理和监督。设立窗口的，由日常管理机构对窗口人员、安全、设施设备等进行管理。设立行政许可服务大厅的，按照 GB/T 32169.1—2015《政务服务中心运行规范 第 1 部分：基本要求》中 6.3 的规定对人员、安全、设施设备进行管理。

#### 2. 人员配置与服务要求。

受理场所人员应政治素质高、业务能力强、熟悉掌握行政许可事项服务流程。受理场所人员服务礼仪要求可参照 GB/T 32169.3—2015《政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求》第5章的规定。

### 3. 信息公开与保密、档案管理。

除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的外，行政许可实施机关要主动公开行政许可的实施和结果。信息公开的方式包括宣传栏(板)、触摸屏、LED 公告屏、政府信息公开栏或信息资料索取点、网络等，行政许可实施机关可根据自身实际情况选择适用。行政许可的过程应有记录、可追溯，档案由行政许可实施机关按照档案管理要求进行归档、管理。

## 六、监督检查评价规范

### (一) 监督检查。

#### 1. 总体要求。

行政许可标准化的监督检查应将业务监督与行政监察有机融合。行政许可实施机关应明确监督检查的主体(通常为有监督职责的机构)及方式程序，细化工作权限、明确监督检查重点、岗位职责、结果处理、处理期限、相关文书等具体内容，并依据监督结果督促和改进服务。涉嫌违纪违法的，按照行政监察、纪律检查及法律法规的有关规定予以查处。

#### 2. 监督检查方式。

行政许可标准化的监督检查可采取定期或不定期的抽样检查、抽点检查、定点检查。可采用现场巡查、电子监察相结合的方式。可根据实际情况选择适用一种方式或多种方式的组合。

#### 3. 监督检查的重点内容。

重点检查超权限、超时限、逆程序办理行政许可事项，及不作为、乱作为、权力寻租、恶意刁难、吃拿卡要等其他违规情况。

### (二) 评价。

#### 1. 总体要求。

行政许可实施机关应制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，并明确依据评估结果改进、持续提高审批质量。

## 2. 评价方式。

行政许可实施机关可采用自我评价、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评价。机关内部自我评价可每月一评；行政相对人满意度评价可一事一评或每月一评；集中事后回访可每个季度或每隔半年组织一次；第三方评价由具有相关能力的专业机构承担，可年度一评。

## 3. 评价指标。

可从以下方面设置：

——行政许可信息公开情况。例如：本机关所有行政许可事项的名称、编码、设定依据等的确定情况；本机关的所有行政许可事项向社会公开情况；办理进程、结果、服务指南按要求公开或依申请按要求公开情况等。

——行政许可事项动态管理情况。例如：本机关及时更正和更新行政许可事项信息情况；及时动态发布相关行政许可事项的改进、提升信息情况等。

——行政许可流程梳理优化情况。流程设置合理性论证情况；对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简情况；审批环节先后顺序合理性论证情况等。

——办事效率情况。可通过行政许可事项受理集中率、按时办结率、提前办结率（词条解释见附录3）等反映。

——违规办理情况。例如：申请事项无人受理、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等；擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理等；逾期不予办理；未按规定收费等；未按规定向行政相对人送达证照、批准文件等。出现上述违规办理情况，应扣减量化评价值。

——投诉、行政复议或行政诉讼情况。投诉、行政复议、行政诉讼发生的频数；投诉处理效果满意情况。出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定行政许可实施机

关存在违法或不当情形的，扣减量化评价值。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。

——便民利民的创新措施情况。出现这类情况，可适当增加量化评价值。

针对不同的评价方式，行政许可实施机关可从以上方面的指标中选取适用的进行组合，并赋予相应的分值。

#### 4. 评价结果。

根据评价情况，及时公布评价结果，作为行政许可效能评价的重要依据。

#### 5. 持续改进。

根据评价结果，行政许可实施机关应建立持续改进的机制，重点考虑以下方面：一是畅通机关人员和行政相对人提出改进诉求和动议的渠道，及时发现问题；二是建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求和动议能够及时得到响应；三是建立激励机制，鼓励机关内部人员提出合理化建议；四是针对持续改进的重大措施，可在机关内公开论证，也可实行社会听证；五是建立突发紧急事件应急机制，如网络瘫痪等应对机制。

## 附录 1 流程图编制要求

### 1. 概述

行政许可事项流程图中包含具有确定含义的符号、简单的说明性文字和各种连线，以简明直观地提供行政许可流程的操作顺序。流程图中所使用的符号及其名称应符合 GB 1526-89《信息处理 数据流程图、程序流程图、系统流程图、程序网络图和系统资源图的文件编制符合及约定》的要求。

### 2. 流程图中的常用符号

行政许可事项流程图包括指明行政许可实际处理操作的处理符号、指明控制流的流线符号以及便于读写流程图的特殊符号。常用的处理符号、流线符号和特殊符号如附表 1 所示。

### 3. 通用要求

#### (1) 符号

流程图中，应对各个符号均匀分配空间，各种符号的大小尽可能统一。

#### (2) 符号内的说明性文字

理解某个符号功能所需要的最低限度的说明性文字应置于符号内，应按从左至右和自上而下的方式来书写，而与流向无关。若说明性文字的篇幅很大而不便放进符号内时，可以使用注解符。

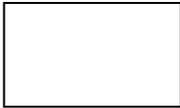
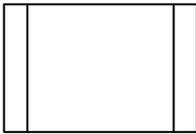
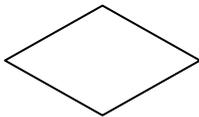
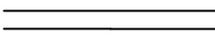
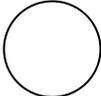
#### (3) 流线

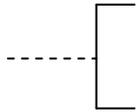
流线应尽量避免交叉。如果不可避免出现交叉，交叉的流线之间也没有任何逻辑关系，不对流向产生任何影响。

一般情况下，流线应从符号的左边或顶端进入，从右边或底端离开。它们都应对准符号的中心。

附表 1 常用的处理符号、流线符号和特殊符号

符号类别	符号	符号名称	用途
------	----	------	----

符号类别	符号	符号名称	用途
处理符号		处理	表示各种处理功能。
		既定处理	表示在别处已经详细说明的一个或多个程序步骤。
		判断	表述判断。该符号只有一个入口，但可以有若干个可选择的出口。
		并行方式	表示同步进行两个或两个以上的并行操作。
流线		流线	表示数据流或控制流，箭头的方向指示流向。
特殊符号		端点符	表示流程的起始或结束。
		连接符	表示转向流程图他处或自流程图他处转入。它用来作为一条流线的断点，使该流线在别处继续下去。例如，为了避免出现流线交叉和使用长线，或者为了将图在另一页上继续，需使用连接符将流线截断。

符号类别	符号	符号名称	用途
		注解符	用来标识注解内容。注解符的虚线要连接在相关符号上或框住一组符号，注解的正文应靠近边线。

## 附录 2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架

行政许可事项服务指南的构成要素和框架如附表 2 所示。

服务指南的构成要素可根据行政许可事项的具体情况增加。服务指南简版至少包含附表 2 中的所有必选项目。服务指南完整版包含附表 2 中的所有项目，还可包含附表 2 之外的其他要素。

附表 2 行政许可事项服务指南的构成要素和框架

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
封面	服务指南编号		
	标志		
	服务指南名称*	应体现事项名称。	必选
	发布日期		
	实施日期		
	发布机构		
正文	正文标题		
	一、适用范围*	应明确该服务指南所涉及的内容以及所适用的对象。	必选
	二、事项审查类型*	应注明该事项的审查类型，如前审后批、即审即办等。	必选

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
	三、审批依据*	应注明该事项所依据的法律法规、国务院决定、规章等的名称，适宜时，也可指明所依据的具体条款。可提供查询所依据的法律法规、规章等的指引。	必选
	四、受理机构*		必选
	五、决定机构*		必选
	六、数量限制*	应对该事项一定时期内许可总量有限制的做出说明。如果无数量限制，应注明“无数量限制”；如果有数量限制，应注明“有数量限制”，并标出月限额和年限额。如果无法标出月限额、年限额，应注明查询的途径或数量设定的出处。	必选
	七、申请条件*	应注明提出申请之前行政相对人需具备的条件或行政相对人提交的材料需具备的条件，如需提供省级主管部门签署的审查意见，需加盖单位公章等。	必选
	八、禁止性要求*	应注明不予许可的情形。如果内容不复杂，可合并到“七、申请条件”中。	必选
	九、申请材料目录*	应注明需要提交的全部材料目录以及每个材料所需的数量、性质（原件还是复印件）。	必选
	十、申请接收◇	根据实际情况，可注明接收申请材料的联系人、联系电话、	

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
		办公地址、邮箱、传真或网址。	
	十一、办理基本流程*		必选
	十二、办理方式		
	十三、办结时限*	应注明从受理之日到作出决定的时间范围（不包含依法进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等所需的时间）。依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审等的，应注明所需时间。涉及征求其他行政许可实施机关意见的，征求意见时限计算在办结时限内。需经国务院审议的，办结时限按照《行政许可法》第42、43条的规定确定。审批决定的做出涉及国（境）外有关机构获准的，应注明时限不含国（境）外有关机构的所需时间。	必选
	十四、收费依据及标准*	应注明收费所依据的法律、法规，适宜时，还应指明法定收费项目及标准。无需收费的，应注明“无”或“不收费”。	必选
	十五、审批结果	应注明证照载体形式。	
	十六、结果送达*	应注明决定的颁发、送达时限以及决定的送达方式。当场能够作出决定的，应注明“当场	必选

框架	构成要素的名称	内容表述要求	类型
		送达”。	
	十七、行政相对人权利和义务◇	可注明查询或查看行政相对人权利和义务的途径。	
	十八、咨询途径◇	注明咨询窗口的联系方式或具体承担审批工作的业务机构的联系方式等。	
	十九、监督投诉渠道*		必选
	二十、办公地址和时间*		必选
	二十一、办理进程和结果公开查询◇	注明查询办理进程和结果的途径。该项可与“十八、咨询途径”合并。	
附录	流程图	如果是流程图简版，应注明查询完整版的途径。	
	相关申请材料示范文本、常见错误示例、常见问题解答*		必选
备注：表中，标明“*”的项目是服务指南中的必备内容；标明“◇”的项目是在服务指南中不体现具体内容，但向行政相对人指明可以通过其他途径查询或查看的内容；未作任何标明的项目，是可选项。			

### 附录3 词条解释

#### 1. 受理集中率

通过窗口或服务大厅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。

#### 2. 按时办结率

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. 提前办结率

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。