

厦门市城市管理行政执法局文件

厦城执广〔2018〕11号

厦门市城市管理行政执法局 关于印发户外广告设施设置行政许可 实施标准(试行)的通知

各区执法局，各相关处室、大队：

为贯彻落实国务院、省、市关于推进行政许可标准化建设的工作部署，加快推进行政审批标准化体系建设，以标准化促进规范化，持续优化营商环境，按照《行政许可标准化指引（2016版）》和《厦门市行政许可标准化实施指南》的要求，结合我局实际，制定《厦门市城市管理行政执法局户外广告设施设置行政

许可实施标准(试行)》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

厦门市城市管理行政执法局

2018年5月22日

(此件主动公开)

厦门市城市管理行政执法局户外广告 设施设置行政许可实施标准(试行)

1 总则

1.1 依据

本标准依据《中华人民共和国行政许可法》《厦门经济特区户外广告设施设置管理办法》《厦门市行政许可标准化实施指南》等相关法规、规范性文件制定，规定了厦门市城市管理行政执法局（以下简称我局）户外广告设施设置行政许可（以下简称行政许可）的事项、流程、服务、受理场所以及监督评价等要求和规范。

1.2 适用范围

本标准适用于我局行政许可标准化建设。《保守国家秘密法》《反不正当竞争法》《侵权责任法》等相关法律法规中对行政许可事项有规定的，从其规定。

1.3 基本原则

依法行政、简明实用、积极创新和持续改进。

1.4 建设目标

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实施、监督和评价标准体系，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。

2 行政许可事项管理规范

2.1 行政许可事项清单管理

2.1.1 我局法制部门应对我局行使的行政许可事项进行全面彻底梳理，逐项列明设定依据，汇总形成行政许可事项清单，通过内部审定后，按程序报行政审批制度改革工作主管机关（以下简称“同级审改办”）审核。

2.1.2 行政许可事项清单经审核通过后，在“厦门市权责清单”网站向社会公开。

2.1.3 行政许可事项清单中必须列明的要素包括行政许可事项名称、设定依据、实施部门、事项类别等。

2.2 行政许可事项动态管理

2.2.1 行政许可事项增设或减少的，由我局法制部门在接到清单调整文件之日起 15 个工作日内向同级审改办提出增设或减少的正式书面申请，经同级审改办审核并书面批复后（必要时会同政府法制机构合法性审查），我局法制部门应在 5 个工作日内在“厦门市权责清单网站”重新公开。

增设行政许可事项清单的主要情形有：

- 1) 因法定依据的颁布、修订增加的；
- 2) 上级政府下放，按要求应承接的；
- 3) 因实施部门职能调整，相应增加的。

减少行政许可事项清单的主要情形有：

- 1) 因法律法规颁布、修订、废止，原设立依据失效的；

2) 国务院、省政府取消事项，需对应取消的；

3) 因实施部门职能调整，相关事项不再实施的；

4) 市场竞争机制能够有效调节，公民、法人或其他组织能够自主决定，行业组织或中介机构能够自律管理的；

5) 直接面向基层和群众、量大面广、由基层政府管理更方便有效的。

6) 行政机关采用事后监督等其他行政管理方式能够解决的。

2.2.2 行政许可事项变更要素的，由我局法制部门牵头、审批实施部门配合办理变更并公开流程。变更行政许可事项要素的主要情形有：

1) 权责清单、办事指南、省网上办事大厅内的名称、设定依据等各个要素需进行调整的；

2) 事项（含子项）合并及分设；

3) 事项运行流程发生变化的。

2.3 行政许可事项编码管理

2.3.1 根据市审改办对行政许可事项编码管理的要求，结合行政许可事项的调整，由我局审批实施部门及时对事项编码维护管理，以保证代码与事项一致性和唯一性。

2.3.2 事项编码规则按照国家、福建省相关规定执行。

3 行政许可流程管理规范

3.1 流程类型

行政许可流程分为单一审批流程和共同审批流程。

3.2 流程的环节划分及要求

3.2.1 受理环节及要求

3.2.1.1 受理申请

3.2.1.1.1 建立行政许可受理决定书制度（详见附件1）。受理决定书应一事一单、一单一号、一一对应，并加盖我局审批专用印章，主要应包括以下内容：

- 1) 事项名称、受理机构、受理单号；
- 2) 申请人及联系电话、受理人及联系电话；
- 3) 收到材料的清单；
- 4) 受理时间、承诺办结时间。

3.2.1.1.2 对于事项受理后，依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定、专家评审、集体讨论等的，应根据不同情形制定相应的流程并明确办理时限，向社会公示，所需时间不计算在行政许可办理时限内。

3.2.1.1.3 申请人现场或通过信函、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等方式提交的申请事项，属于我局职权范围、申请材料齐全且符合法定形式的，应当场或接收材料当日予以受理，并出具受理决定书；网上受理的应通过电子回执单等方式予以确认。

3.2.1.1.4 受理决定书样本参见市行政服务中心智慧审批系统内置文书。

3.2.1.1.5 受理决定书可通过现场或信函、电报、电传、电子数据交换和电子邮件等方式送达。

3.2.1.2 收件转办

3.2.1.2.1 我局依法委托各区执法局实施许可的，由各区执法局出具加盖我局审批专用印章的受理决定书。

3.2.1.2.2 对于共同审批且能够统一受理的，由牵头部门统一受理，并负责统一咨询、统一收件，对部门共性申请材料 and 办理过程中的证照资料通过信息化系统实现部门间信息共享，相关联办部门协同推进、快速审批。

3.2.1.3 补正或更正

3.2.1.3.1 因申请材料不齐全或不符合法定形式的：

1) 现场收件的，应当场一次性告知需要补正的全部内容，出具告知书（格式参见市行政服务中心智慧审批系统内置文书），送达申请人；不能当场告知需要补正内容的，应在2个工作日内出具一次性告知书，加盖我局审批专用印章并注明日期后送达申请人；

2) 网上受理的，应当在2个工作日内完成预审，并在网上出具一次性告知书；需要补正内容的，应在一次性告知书中明确告知，并及时以短信、电话、邮件等方式提醒申请人；

3) 逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.2.1.3.2 申请材料中的错误可以当场更正的，应允许申请人当场更正；

3.2.1.3.3 补正申请材料需要使用已提交申请材料的，应将申请材料退回申请人并予以登记；

3.2.1.3.4 我局审批实施部门应在一次性告知书中明确完成申请材料补正的具体时限。申请人逾期不补正的，视为撤回申请。

3.2.1.4 不予受理

3.2.1.4.1 对不予受理的，要说明理由和依据，出具加盖我局审批专用印章的不予受理决定书，送达申请人。具体如下：

1) 依法不需要取得行政许可的，告知申请人不受理；

2) 不属于本部门职权范围或不符合受理条件的，当即作出不予受理的决定，制作不予受理决定书，书面说明不予受理理由及申请人享有依法申请行政复议或者提起行政诉讼的权利，送达申请人；

3) 依法不属于本部门职权范围的，应告知申请人向有关部门申请。

3.2.1.4.2 不予受理决定书(格式参见市行政服务中心智慧审批系统内置文书)。

3.2.1.5 信息公开与共享

3.2.1.5.1 我局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申请材料和示范文本等通过受理场所、网上等进行公示(参见省网办事大厅我局5个审批服务事项《办事指南》，实行动态调整)。

3.2.1.5.2 所需提交的证件符合如下情形的，申请人只需提供证

件名称、文号、编码等信息，我局审批实施部门不得要求申请人提交证件原件或复印件：

- 1) 系我局或本市城管系统发放的；
- 2) 能够通过信息平台与其他审批实施部门共享获取的；
- 3) 能够通过电子证照共享系统获取的。

3.2.2 审查环节及要求

3.2.2.1 审查方式

我局行政许可审查方式主要包括：材料审查；现场勘查；征求规划、市政等相关行政主管部门审核意见；重大许可事项集体研究等。

对依法需要招标与拍卖；检验、检测、鉴定、专家评审；听证、听取利害关系人意见等的，按照相关法规或规范性文件执行。

3.2.2.2 审查要求

3.2.2.2.1 我局应明确审查依据，细化权限边界，避免功能雷同的重复审查；不应擅自增设或减少审批条件、随意抬高或降低审批门槛；

3.2.2.2.2 应将审查总时限合理划分到每个审查环节；

3.2.2.2.3 结合实际制作审查工作细则（已另行发文，材料审查要点详见附件2）和能够体现行政许可流程及职责的表单（详见附件3）；

3.2.2.2.4 对于共同审批的行政许可事项，应由牵头的审批实施部门负责组织协调，各参与行政许可的审批实施部门需明确各自

的职责、配合节点、材料流转方式、审核意见反馈的要求和时限等（参见附件4）；

3.2.2.2.5 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；

3.2.3 决定环节及要求

3.2.3.1 决定要求

3.2.3.1.1 我局审批实施部门能够当场作出决定的，应当场作出书面行政许可决定（格式参见市行政服务中心智慧审批系统内置文书）；

3.2.3.1.2 我局审批实施部门对申请进行审查后，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；

3.2.3.1.3 我局审批实施部门依法作出不予许可书面决定（格式参见市行政服务中心智慧审批系统内置文书），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；

3.2.3.1.4 我局依法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；

3.2.3.1.5 我局审批实施部门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、安全检测、变更与延续事宜）等告知行政相对人。

3.2.3.2 决定送达

3.2.3.2.1 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个工作日内向行政相对人颁发并送达加盖我局审批专用印章的证件。

3.2.3.2.2 行政许可决定和许可证件的送达方式可采用直接、留置、邮寄、公告、委托、特快专递等方式。申请人现场领取的，送达人员应做好登记，申请人签字确认；特快专递送达的，按照《中华人民共和国邮政法》规定，必须交由邮政企业（EMS）专营，并按规定签名确认。

3.2.4 变更与延续

3.2.4.1 申请人要求变更行政许可事项的，应当向我局提出申请；符合法定条件、标准的，我局审批实施部门应当依法办理变更手续。

3.2.4.2 申请人需要延续依法取得的行政许可有效期的，应当在该行政许可有效期届满三十日前向作出行政许可决定的部门提出申请。

3.2.4.3 我局审批实施部门应当根据申请人的申请，在该行政许可有效期届满前作出是否准予延续的决定；逾期未作决定的，视为准予延续。

3.3 流程梳理和优化

3.3.1 我局审批实施部门应梳理优化行政许可流程，以文字形式对行政许可流程及所包含的环节进行描述，并编制流程图。

3.3.2 我局审批实施部门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，尽量简化审批程序、压缩办理时限。

3.3.3 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。

3.3.4 流程设置的合理性须经我局法制部门专门审查，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。

4. 行政许可服务规范

4.1 行政许可服务基本要求

4.1.1 建立服务制度和规范

我局审批实施部门应建立并落实信息公开制、一次性告知制、首问责任制、同岗替代制、服务承诺制、责任追究制、文明服务制等制度和规范（详见附件5）。

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。

4.1.2 编制办事指南

4.1.2.1 总体要求

4.1.2.1.1 我局审批实施部门应针对每个行政许可事项，编制行政许可事项办事指南。应依托权责清单管理系统实现各信息平台的办事指南同源化。

4.1.2.1.2 办事指南应分别制作完整版（参见省网办事大厅我局5个审批服务事项《办事指南》，实行动态调整）和简版（参见附件6），并在简版办事指南中附上完整版办事指南的二维码或链接。完整版应置于政务服务网站的显著位置，供服务对象查阅、下载。完整版可支持手机APP、二维码等政务服务新方式快速浏览和查询。应通过信息化手段推动办事指南无纸化，逐步取消办事指南的印刷。

4.1.2.2 要素要求

4.1.2.2.1 办事指南要素分为封面、正文和附录。

4.1.2.2.2 封面要素主要包括办事指南编号、事项名称、发布日期、实施日期、发布机构。

4.1.2.2.3 正文包括正文标题、事项编码、适用范围、事项类别、设立依据、受理机构、决定机构、办理条件、申办材料、办理方式；办理流程、办理时限、收费依据及标准、结果送达；行政救济途径与方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理地址和时间、办理进程和结果查询。

4.1.2.2.4 附录包括申请表单及其填写说明、示范文本、常见错误示例和常见问题解答。

4.2 咨询服务

4.2.1 我局应提供窗口现场咨询（位于市行政服务中心B厅三楼）和非现场咨询（如电话7703834、服务热线12319、电子邮件、微信公众号等渠道）等多种咨询方式和渠道。

4.2.1.1 现场咨询

现场咨询应指定专人提供咨询服务,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,并提供相关事项的网址、办事指南及其他可以查询的相关服务内容等。

4.2.1.2 非现场咨询

我局可运用 12319 热线、咨询电话、邮件、网站、微信公众号等多种方式,实现政务服务非现场咨询,提供每项事项的办事指南完整版以及进一步咨询的渠道,并对常见的错误示例和问题解答等进行及时更新。非现场咨询应做到及时、畅通,并在规定时间内(2个工作日内)进行答复。

4.2.2 我局审批实施部门应提供多种咨询服务预约的方式和渠道,咨询无法当场回答解决的应留存咨询记录。

4.2.3 接受咨询时,属于工作人员业务范围内应知应会的或者知识库中有内容的,应直接答复;不属于工作人员业务范围内并且知识库中查询不到相关内容无法直接答复的,应记录下联系方式并承诺回复时间,联系相关部门进行咨询,等待部门提供答复意见后回复行政相对人。

4.3 网上服务

除涉及国家秘密、商业秘密或个人隐私的外,我局行政许可事项清单中的所有事项应全部入驻省网上办事大厅,提供网上办理服务。我局入驻省网上办事大厅的行政许可事项实行“星级”管理(详见附件7)。

5 行政许可受理场所建设与管理规范

5.1 受理场所建设的总体要求

除经市政府批准同意的事项外，我局行政许可事项应进驻行政服务中心大厅集中办理。

5.2 受理场所的设置与建设

5.2.1 我局受理场所按照市行政服务中心的安排和管理制度实施管理，内部办公和外部服务适度分离。

5.3 受理场所日常管理机制

5.3.1 受理场所的管理

5.3.1.1 我局审批实施部门应对窗口人员、安全、设施设备等加强管理。

5.3.1.2 我局审批实施部门应当按照市行政服务中心有关规定和安排落实教育培训、考勤考核、应急管理等方面工作。

5.3.2 人员配置与服务要求

5.3.2.1 工作人员分为具有管理职责的人员和窗口人员，明确分工（详见附件8）。工作人员应选派政治素质高、业务能力强、敬业爱岗的工作人员，并熟悉掌握行政许可事项服务流程；对于具有管理职责的人员，还应具备相应组织协调、管理服务能力。

5.3.2.2 在服务礼仪方面，受理场所工作人员应仪容整洁、卫生；仪表端庄大方，统一着装、亮牌上岗；坐姿端正、行姿稳重；微笑服务、言行得体、自然真诚；使用普通话，对于使用闽南语的服务对象，宜使用闽南语进行沟通；言简意赅、语调语速适当。

5.3.3 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，我局应主动公开行政许可的实施和结果。

5.3.3.1 信息公开的途径和内容

信息公开可通过宣传栏（板）、触摸屏、LED 公告屏、政府信息公开栏或信息资料索取点、网络等媒介。公开的内容包括行政许可事项（包括事项名称、编码、设定依据、办理程序、办结时限等）、行政许可实施的主体（可包括我局审批实施部门简介、机构设置、办公地址、办公时间、服务热线电话、服务网址等）、我局作出的准予行政许可的决定、监督信息（如投诉受理单位、投诉电话等）。

5.3.3.2 保密管理

5.3.3.2.1 政务信息公开中的保密管理实行责任制，公开部门、单位的责任人对信息公开工作中的保密管理负责。

5.3.3.2.1 建立保密审查制度（参见附件9）。拟公开的信息应当由负责保密工作人员审查后，经保密管理负责人审批后方可发布公开。信息发布都要严格按审批后的内容公开，不得擅自更改；对梳理出来的拟公开信息，逐条进行登记、审批。

5.3.3.3 档案管理

5.3.3.3.1 管理要求。档案资料形式和内容应完整、正确有效。有专人保管档案。有保密措施和借阅制度。有规范独立的档案保管场所。

5.3.3.3.2 内容和形式。事项归档材料包含：申请材料（服务对象根据办理事项要求提供的纸质、电子媒介等资料）；流转单据（在实施政务服务过程中形成的流转记录等）；审批结果（包括各类具有法律效力的证书、批文等）。

5.3.3.3.3 归档要求。纸质档案的整理、归档与管理要求按照《厦门市档案局厦门市法制局关于印发〈厦门市行政许可档案管理暂行办法〉的通知》（厦档〔2015〕44号）执行；电子文件的形成与归档、电子档案的管理按照《中共中央办公厅国务院办公厅关于印发〈电子文件管理暂行办法〉的通知》（中办 国办 厅字〔2009〕39号）、《电子文件归档与电子档案管理规范》（GB/T 18894-2016）等执行。

5.3.3.3.4 管理程序。申报资料流转应对外告知服务对象，对内按环节在流转表单上签署责任人，确保环节不缺失。其他业务资料流转，应完成交接确认，形成并保留流转记录。受理机构接收事项材料，在办结之前，应有专门的档案存放处。受理机构经办人为档案保管人。事项一经办结，受理机构经办人应按归档要求整理档案，经受理机构负责人审核后，定期向档案管理机构移交。档案管理机构核对、接收，并按有关要求安全管理档案材料。

6 行政许可的监督检查

6.1 监督检查主体

6.1.1 我局行政许可事项已入驻行政服务中心，由行政服务中心

管委会与我局对审批窗口行政许可办理情况实施双重管理，开展日常监督、检查以及年度考核。

6.1.2 我局审批窗口应按规定接受上级相关部门、效能监督机构、第三方监督检查机构的督查。

6.2 监督检查方式

监督检查采取定期或不定期的抽样检查、定点检查；采用内部监督、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。

6.2.1 内部监督

应设立督查部门，重点督查审批服务态度、时限执行情况、违规操作及不当行为情况、信息公开情况。

6.2.2 申请人评议

可采取问卷调查、现场评议、电话回访、主动公开举报投诉途径等方式，定期统计申请人评议情况，形成汇总。

6.2.3 电子监察

中心通过电子监察系统，开展网上审批全流程电子监察，实现网上在线监督，并应安装远程视频监控，对服务态度等进行监督。

6.3 监督检查重点内容

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。

6.4 监督检查结果运用

应将政务服务现场管理工作纳入中心服务大厅相关考核、考评体系。考核考评结果应及时反馈，并运用于年度综合考核考评中。

7 行政许可的评价与持续改进

7.1 评价的总体要求

对进驻行政服务中心的行政许可事项，由行政服务中心管委会制定评价方案，明确评价主体、方式、指标和程序，评价结果作为年度考核和绩效考评内容。审批实施部门依据评估结果改进工作，持续提高审批质量。

7.2 评价方式

评价方式主要有：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。自我评价可每月一评；行政相对人满意度评价可一事一评；集中事后回访、第三方评价、多方评价等由市行政服务中心根据实际情况组织开展。

7.3 评价指标的构成

根据所选择的评价方式的特点，可自行从表1中选取适用的指标，并对每个指标赋予相应的分值，进行组合，进而构成评价指标体系。

表 1 行政许可评价指标构成要素

一级指标	二级指标	指标说明
信息公开	事项名称、编码、设定依据	具体指我局依法对职权范围内的所有行政许可事项明确事项名称、设定依据等要素的情况，对行政许可事项进行编码管理的情况等。
	社会公开情况	具体指我局按照程序向社会公开行政许可事项目录中本部门所有的行政许可事项的情况。
	办理进程、结果、办事指南公开	具体指我局根据《政府信息公开条例》的有关规定，公开或依申请公开行政许可事项的办事指南、办理进程、结果等的情况。
动态管理	更正、更新	具体指我局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等，对行政许可事项信息进行更正和更新的情况。
	动态发布	指行政许可事项办理流程、时限、审批要件等改进、提升情况。
流程梳理优化	设置合理性	具体指我局以方便行政相对人为导向，对照法律、法规、规章等规范性文件，对每个行政许可事项的流程的合理性开展论证的情况。
	审查环节合并、整合、精简	具体指我局根据流程设置合理性论证结果，对功能、方法、对象重复的审查环节予以合并、整合或精简的情况。
	顺序合理性	具体指我局以依法行政为前提，对审批环节的前后置条件、次序等进行审查和合理性论证的情况。
办事效率	受理集中率、按时办结率、提前办结率	受理集中率是指通过窗口或服务大厅集中受理的行政许可事项数量与我局行政许可事项总数之比。按时办结率是指按照法定时限办结的行政许可事项件数与同期内我局办结总行政许可事项件数之比。提前办结率是指实际办理时间短于法定时限的件数与同期内我局办结总行政许可事项件数之比。
违规办	违规办理发生频数	违规办理情况可细分为申请事项无人受理、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

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；违规收费等；未按规定向行政相对人送达证照、批准文件等多种情形。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	投诉、行政复议或行政诉讼发生频数	指标出现投诉、行政复议或行政诉讼，且投诉处理结果、复议决定、法院判决等认定我局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。
	处理效果满意度	
创新措施	创新性、实用性	可以针对这些措施的创新性、实用性等赋予量化评价值。

7.4 评价的结果

评价的结果应及时予以公布，并作为行政许可效能评价的重要依据。

7.5 持续改进

7.5.1 应当为部门内部人员和行政相对人提出改进诉求和动议畅通渠道，及时发现问题。

7.5.2 建立诉求的快速反馈机制，切实保障各方的知情权、参与权、表达权、监督权，使各方提出的诉求和动议及时得到响应。

7.5.3 建立激励机制，提高部门内部人员的主动性和积极性。

7.5.4 针对持续改进的重大措施，可在部门内公开论证，也可实行社会听证。

7.5.5 应按照有关规定和要求建立突发紧急事件应急机制（参见附件 10），提高快速反应和处置能力，将防患和处置工作纳入法制化、科学化和规范化的轨道。

抄送：市审改办、市行政服务中心管委会

厦门市城市管理行政执法局

2018年5月22日印发
