

ICS 01.020
A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 39045—2020

行政许可满意度测评指南

Satisfaction evaluation guide of administrative license items

2020-07-21 发布

2021-02-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 测评原则	1
4 测评过程	1
4.1 概述	1
4.2 确定测评范围	2
4.3 构建指标体系	2
4.4 确定测评方法	2
4.5 采集汇总测评数据	2
4.6 测评数据处理	3
4.7 测评报告	3
4.8 结果应用	3
附录 A (资料性附录) 行政许可满意度测评参考指标体系示例	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国行政审批标准化工作组(SAC/SWG 14)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、山东省计算中心(国家超级计算济南中心)、中央机构编制委员会办公室、厦门市标准化研究院。

本标准主要起草人:许潇文、刘辉、李刚、黄冰明、郭沛、李振良、王少武、雷若冰、李敏、周鸣乐。

行政许可满意度测评指南

1 范围

本标准给出了行政许可满意度测评的原则、过程、方法、指标体系、结果以及结果应用。
本标准适用于对行政许可实施机构实施的行政许可事项开展申请人满意度测评。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

行政许可满意度 **satisfaction of administrative license items**

申请人对行政许可实施机构提供的行政许可的心理期望和切身体验之间的相符程度。

2.2

测评 **evaluation**

针对研究对象所进行的采集资料数据、综合测算与分析的过程。

2.3

指标体系 **index system**

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

3 测评原则

行政许可满意度测评宜遵循以下原则：

- 科学性,测评人或测评机构宜制定科学的测评方案并有效实施,使测评活动能够定量、定性地准确评价行政许可服务的真实水平,从全流程、不同角度查找实际问题;
- 规范性,测评人或测评机构宜按照测评方案实施测评活动,测评行为宜符合测评方案要求,避免错误,减少误差;
- 持续性,宜根据需要建立持续测评制度,一事一评或每月一评,集中回访或第三方评价每半年或每一年组织一次,不断提升行政许可满意度;
- 独立性,测评数据的采集宜回避行政机关的办理人员和窗口人员,保证数据独立不受干扰,测评人或测评机构宜独立于行政许可办理窗口和窗口人员,第三方评价宜由具有相关能力的专业机构承担。

4 测评过程

4.1 概述

开展行政许可满意度测评宜按照规范的测评过程进行,如图 1 所示,测评过程包括以下环节:

- a) 确定测评范围;
- b) 构建指标体系;
- c) 确定测评方法;