附件4

# 电力业务行政许可 承装（修、试）电力设施行政许可工作监督检查评价办法

第一章 总 则

第一条 为规范行政许可行为，提高行政许可效率，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据《中华人民共和国行政许可法》、《电力监管条例》、《国务院审改办 国家标准委关于推进行政许可标准化的通知》的规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法规定了对国家能源局派出机构（以下简称派出机构）电力业务行政许可及承装（修、试）电力设施行政许可工作监督检查和评价的主体、职责、范围、方式及结果处理等内容。

第三条 派出机构负责对本机构行政许可工作进行日常监督检查。国家能源局负责牵头组织对派出机构行政许可工作进行专项监督检查。

第四条 对行政许可工作开展监督检查和评价应坚持依法依规、公开公正、注重实效、及时整改的原则。

第五条 公民、法人和其他组织有权向国家能源局及其派出机构举报和投诉违法实施行政许可的行为。

第二章 监督检查

第六条 对行政许可工作监督检查的内容主要包括：

（一）许可流程是否规范，各环节的办理是否在法定及承诺的时限内完成；是否擅自扩大（缩小）许可范围或增设（减少）许可条件；

（二）是否存在指定中介机构服务等情况;

（三）是否存在违规收费的行为;

（四）依法应当公开、公示、告知、听证等规定的执行情况，许可结果是否及时主动公开

（五）办理过程中是否存在其他违法、违规行为。

第七条 监督检查可采取以下方式进行：

（一）依托行政许可政务平台开展电子监察;

（二）对有关行政许可实施活动进行现场监督检查;

（三）向实施许可机关及其工作人员调查、核实有关情况;

（四）向被许可人以及有关单位和个人了解情况;

（五）法律、法规、规章规定的其他监督检查方式。

第八条 对行政许可工作的监督检查分为日常监督和专项监督，检查结果在一定范围内通报。

第九条 日常监督由派出机构自行组织实施。派出机构应成立行政许可工作监督检查小组，负责对本机构行政许可工作进行日常监督。小组人员报国家能源局电力业务资质管理中心（以下简称资质中心）备案。

第十条 派出机构行政许可工作监督检查小组应按本办法第六、七条规定的内容及方式对本机构行政许可工作开展监督检查，每季度至少开展一次。

第十一条 资质中心牵头组织开展各类专项监督检查。对专项监督检查发现的问题，及时反馈给各派出机构。

第十二条 派出机构对监督检查中发现的问题应认真分析原因，制定整改方案，并及时将整改情况报资质中心。

第十三条 监督检查中发现行政许可办理过程中工作人员存在不当行为，尚不构成违纪的，视情节轻重给予批评教育、责令纠正不当行为等；涉嫌违纪的，移交纪检监察部门处理；涉嫌犯罪的，移送相关司法机关处理。

第三章 评 价

第十四条 对行政许可工作评价的内容主要包括：行政许可信息公开情况，行政许可事项动态管理情况，行政许可流程优化情况，办事效率情况，办理中违规情况，投诉、行政复议或行政诉讼情况以及施行便民利民的创新举措情况。

第十五条 对行政许可工作评价可采用自我评价、申请人满意度评价、第三方评价等方式开展。

第十六条 自我评价由派出机构自行组织实施，与日常监督检查同步进行，每季度至少开展一次。派出机构应依据本办法第十四条规定及《行政许可工作评价指标体系要素》制定评价方案，认真开展评价工作，形成阶段性自我评价报告报资质中心。报告应包括以下内容：

（一）说明自我评价的时间、范围和评价过程中发现的事实，客观指出服务工作中存在的问题；

（二）客观给出评价结论；

（三）对工作中存在的问题提出整改建议，明确整改期限。

第十七条 申请人满意度评价由派出机构负责，应向行政许可申请人发放满意度评价单，并告知申请人在许可事项办结后对办理情况进行评价。申请人可通过网络、邮寄、传真或现场填写等方式反馈评价结果。

派出机构每季度总结申请人满意度评价情况并将结果在自评报告中体现。

第十八条 第三方评价由资质中心根据各派出机构自我评价和申请人满意度评价的整体情况适时组织相关专业机构开展。评价应形成相应的评价报告并及时反馈各派出机构。派出机构对发现的问题应认真分析原因，制定整改方案，并及时将整改情况报资质中心。

第十九条 资质中心对照各派出机构报送的整改方案对改进情况进行跟踪复查，不断改进行政许可工作。

第四章 附 则

第二十条 本办法由国家能源局负责解释。

第二十一条 本办法自2017年5月3日起施行。

附录：1.行政许可工作评价指标体系要素

2.申请人满意度评价单

附录1

行政许可工作评价指标体系要素

行政许可工作评价指标体系由制度设计、制度执行、申请人满意度三个方面，共计16个指标要素构成。

一、制度设计指标要素

（一）标准化体系完备性

1. 标准化体系满足行政许可工作需求的程度；

2. 行政许可材料流转环节设计是否合理；

3. 行政许可材料审查清单是否准确、易懂。

（二）信息化程度

1. 受理、审查、决定信息录入操作的便易度；

2. 行政许可信息系统查询、统计、分析的功能度；

3. 信息系统与标准化体系的协调度。

二、制度执行指标要素

（一）办事效率

1. 受理、审查、决定、送达等环节的实施和办理是否符合规定的时限；

2. 在规定的时限内，超期事项的数量及分布。

（二）办理准确率

1. 受理环节准确率：受理后，审查（办理）时需申请人补齐补正受理材料的比例；

2. 审查环节准确率：审查后，做出行政决定前需申请人补齐补正材料的比例；

3. 办理环节准确率：行政许可决定送达后，申请人提出补正、修改的比例。

（三）服务

1. 服务大厅工作人员的服务态度；

2. 服务大厅工作人员的业务熟练程度。

三、申请人满意度指标要素

1. 申请人对许可服务满意程度；

2. 申请人对办理各环节的满意程度；

3. 申请人投诉或建议。

附录2

申请人满意度评价单

为了解申请人对行政许可工作的满意程度，不断提升服务水平，请您结合本次许可办理情况，对我们的工作提出宝贵意见和建议。

请您填写本评价单，通过电子邮件、邮寄、传真或现场填写等方式反馈至国家能源局×××（派出机构名称）资质管理处。感谢您的支持！

单位名称：

申请许可的事项名称：

受理单号：

一、工作人员的服务态度

○好 ○中 ○差

您的意见：

二、工作人员的业务熟练程度

○好 ○中 ○差

您的意见：

三、对工作人员执行廉政纪律的满意程度

○满意 ○基本满意 ○不满意

您的意见：

四、对申请与受理环节的满意程度

○满意 ○基本满意 ○不满意

您的意见：

五、对审查环节的满意程度

○满意 ○基本满意 ○不满意

您的意见：

六、意见和建议：

填写时间：

邮箱：××××××

传真：××××××

邮寄地址：××××××