新县政务服务管理办法（征求意见稿）

目 录

第一章 总 则

第二章 政务服务职责

第三章 政务服务建设

第四章 政务事项管理

第五章 政务服务办理

第六章 政务服务保障

第七章 政务服务监督

第八章 附 则

第一章 总 则

第一条 为规范政务服务行为，加强政务服务监督管理，推进政务服务标准化、规范化、便利化，提高行政效能，优化营商环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《信阳市政务服务条例》等法律法规，结合本县实际，制定本办法。

第二条 本县行政区域内政务服务活动适用本办法。

第三条 本办法所称政务服务，是指本县各级行政机关、法律法规授权的组织和公用企事业单位（以下统称政务服务

部门)为单位和个人(以下统称申请人)依法办理行政许可、行政给付、行政确认、行政备案等行政权力事项和公共服务事项的活动。

第四条 政务服务应当遵循依法依规、公开公正、简政便民、廉洁高效的原则。

第二章 政务服务职责

第五条 县政务服务管理部门,负责统筹、协调、指导和监督县本级的政务服务工作,对下级政务服务管理工作进行业务指导。

政务服务大厅管理机构按照规定承担本级政务服务大厅管理、运行、组织、协调等工作。

第六条 政务服务部门根据各自职责做好各项政务服务工作,对下级对口部门进行业务指导。

第七条 各乡镇(区、街道)人民政府负责本乡镇(区、街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站管理工作。

第八条 建立首席代表制度。政务服务部门应当选派熟悉业务、经验丰富的人员担任首席代表,授权首席代表全权履行本部门审批服务职能。

首席代表在政务服务部门授权范围内代表本部门行使受理、审查、决定、颁发及送达办理结果等权限;负责督办

本部门承诺政务服务事项，组织、协调涉及本部门政务服务事项的联合办理，代表本部门管理派驻人员等工作。

法律、法规、规章等规定必须由政务服务部门领导班子集体研究决定的事项或重要审批决定，在办理时限内经部门领导班子集体研究后，由部门审批服务首席代表按照集体研究意见办理。

第三章 政务服务建设

第九条 建立县乡村三级政务服务体系，实行集中受理、审批、办结一站式服务。

第十条 加强政务服务中心标准化建设，统一规范服务标识、功能布局、窗口设置、服务机制、运行模式等，实施标准化服务。

第十一条 县政务服务中心应当设置 24 小时自助服务区。推进乡镇（区、街道）、村（社区）便民服务中心（站）配备 24 小时自助服务设施。

第十二条 政务服务部门应当将政务服务事项集中到一个审批服务股室，代表本部门整体进驻政务服务中心，统一受理、审批政务服务事项。

第十三条 探索推进相对集中行政许可权改革。县、乡人民政府可以依法将行政审批事项对应的行政审批职权相

对集中到一个部门行使，实行“一枚印章管审批”。

行政许可权相对集中后，原行政机关不再行使，但是应当依法履行事中事后监管职责。

第十四条 推进一体化在线政务服务平台建设。本办法所称政务服务平台，是指全县统一开展政务服务业务并纳入全国一体化在线政务服务平台的信息化平台，由业务办理和公众服务系统组成。除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当全部纳入政务服务平台全程办理，实现“一网通办、全程网办”。

政务服务部门应当将本单位的政务服务业务系统和数据资源与政务服务平台对接，同时依托一体化政务服务平台，推进教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务、不动产、公积金、水电气等覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，实现更多政务服务事项掌上办理。

第十五条 县政务服务管理部门应当建立完善政务数据共享工作机制，推进数据归集利用有序高效、完整规范、安全可控，政务服务部门应当依法采集、核准、更新、共享政务数据，推动数据共享、证照互认。

第十六条 建立完善免申即享服务平台。分类编制惠民政策、人才政策、招商政策、金融服务政策等免申即享政策清单，实行动态管理，并向社会公布，推动惠企政策、惠民政策、人才政策、招商政策、金融服务政策等免申即享，实

现政策集中公布、精准推送、网上办理、即时兑现。

第四章 政务事项管理

第十七条 政务服务事项实行目录管理和清单管理制度。县政务服务管理部门应当组织编制统一的政务服务事项目录清单，并向社会公布。因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项目录的，应当及时更新目录清单。

已经取消或者停止执行的政务服务事项，政务服务部门应当停止受理。

政务服务部门不得自行设置或者变相设置行政许可等行政权力事项。

第十八条 政务服务部门应当编制政务服务事项办事指南和示范文本，并向社会公布。政务服务事项办事指南应当确保线上与线下标准统一，消除“其他材料”或“有关部门”等不确定性表述和模糊性条款，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

政务服务事项的法定依据、申请要件、办理流程依法变更的，政务服务部门应当及时更新办事指南和示范文本，并向社会及时公布，同时报送本级政务服务管理机构。

第十九条 政务服务部门应当梳理“最多跑一次”事项清单，优化办事系统、简化办事材料、精简办事环节，实现

办理一件事“最多跑一次”。

第二十条 县政府及其有关部门应当编制并公布证明事项清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理服务指南等。政务服务部门不得索要清单之外的证明。

各部门之间应当加强证明的互认共享，不得重复索要证明。

第二十一条 依据法律法规和国务院决定确需保留的中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。

加强对中介服务机构的监管，建立信用监管与惩戒淘汰相结合的工作机制。中介服务机构应当公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。

政务服务部门不得为申请人指定或者变相指定中介服务机构，不得强制申请人接受中介服务。

第五章 政务服务办理

第二十二条 政务服务管理部门应当整合进驻政务服务中心、便民服务中心事项，合理设置无差别或者分领域综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，实现一窗受理、受审分离。

第二十三条 政务服务管理部门和政务服务部门应当推进政务服务线上线下并行服务，由申请人自主选择办理渠

道，实现线上线下无差别受理、同标准办理。

申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先预约或者线上申请。

已在线收取申请材料或者通过部门间共享能获得规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

第二十四条 推进“一件事一次办”。将关联性强、需求量大的跨部门、跨层级的企业和个人全生命周期相关政务服务事项集成化办理、极简式审批，逐步实现更多政务服务事项“一件事一次办”。

积极推进一业一证改革，将一个行业准入涉及的多张许可证整合为一张综合许可证，实现一证准营。

第二十五条 政务服务实行限时办结制度。依法仅对申请材料的形式要件进行审核的，应当在审核合格后当场作出办理决定。依法需要对申请材料的实质内容进行审核的，应当在承诺期限内完成审核。政务服务部门承诺的期限应当少于法定期限，对标全国先进，全省最优确定承诺期限。

需要现场踏勘、技术审查、专家评审、公示、听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定等程序的，政务服务部门应当对其进行清理规范，实施清单化管理，纳入限时办结机制并向社会公布。以上事项所需时间不计算在政务服务承诺期限内。

第二十六条 建立跨区域通办工作机制。政务服务中心

设置跨区域通办窗口，通过一体化政务服务平台跨区域通办专区，为申请人提供异地办事服务，推进更多政务服务事项实现跨省通办、省内通办、市域通办、县域通办。通过便民服务中心（站）、集成式自助服务终端等渠道，推动跨区域通办服务向基层延伸。

第二十七条 对在一定时间内需由两个以上同级部门分别实施的具有关联性的政务服务事项，应当按照“一口受理、同步审查、限时办结”的原则实行并联审批，牵头办理部门由政务服务管理机构组织协调确定，经协调未达成一致意见的由政务服务管理机构指定一个部门牵头组织办理。

第二十八条 政务服务部门应当完善容缺受理服务机制，编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料和可容缺受理的材料。

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项，经申请人书面承诺后，政务服务部门应当先予受理并进行审查，当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法；申请人补齐补正全部材料的，在承诺办理时限内及时办结；申请人逾期未补齐补正材料的，视为撤回申请。

第二十九条 政务服务事项办理实行告知承诺制。直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系人身健康、生命财产安全，以及重要

涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的政务服务事项除外。

政务服务部门要按照最大限度利企便民原则梳理可以采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确告知承诺的适用范围、办理条件、标准、流程和违反承诺应当承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则，并向社会公布。

申请人承诺符合办理条件的，政务服务部门应当直接作出同意的决定；未履行承诺的，责令其限期整改，整改后仍未达到办理条件的，依法撤销决定。

申请人存在不良信用记录或者曾作出虚假承诺等情形的，在信用修复前不适用告知承诺制。

第三十条 推进政务服务事项就近办理。对社会保障、户籍管理、就业创业、社会救助、危（旧）房改造、市场主体登记、涉农补贴等与群众生产生活密切相关的政务服务事项，可以采取委托受理、授权办理、帮办代办等方式，向乡镇（区、街道）便民服务中心集中，具备条件的可以由村（社区）便民服务站代为办理。

第三十一条 政务服务中心、便民服务中心应当设置帮办代办窗口，为申请人无偿提供咨询、指导、协调等全程帮办代办服务。政务服务中心、便民服务中心（站）应当结合实际，为特殊群体提供绿色通道服务、上门服务，为申请人提供预约、错时、延时服务。

第三十二条 除法律、法规另有规定外，政务服务部门提供政务服务不得收取任何费用。

按照法律、法规规定收取费用的，应当公布事项名称、法定依据和收费标准，并提供便民的缴费方式，使用有效的票据。

第三十三条 政务服务部门应当使用统一的电子印章系统制发的电子印章，加盖电子印章的电子材料合法有效，与纸质材料具有同等法律效力。

符合《中华人民共和国电子签名法》规定的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力，政务服务部门应当采纳和认可。

第三十四条 政务服务部门应当使用统一的电子证照系统发放电子证照，电子证照与纸质证照具有同等法律效力，可以作为法定办事依据和归档材料。

第三十五条 政务服务部门应当妥善保管履职过程中产生的电子文件及电子档案。

除法律、行政法规另有规定外，政务服务部门可以单独采用电子归档形式，真实、完整、安全、可用的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

第三十六条 政务数据资源以共享为原则、不共享为例外。

政务服务部门可以通过政务服务平台实现政务数据互

通共享、校验核对的，不得要求申请人另行提供其他部门已作出的审批结果材料。

第六章 政务服务保障

第三十七条 本县各级人民政府应当将政务服务管理部门、政务服务大厅管理机构及政务服务大厅运行经费列入本级财政预算，并在办公场所、人员配备、设施设备、平台运维等方面予以保障。

第三十八条 政务服务部门应当选派业务能力强的在编人员到审批服务股室，集中进驻政务服务大厅，选派人员数量与政务服务工作量相适应，工作期限一般不少于2年，期间原则上不对外借调、不承担本部门其他工作，实现审批服务人员“应进必进”。派驻人员因特殊情况确需调整的，政务服务部门需提前向政务服务大厅管理机构备案。

第三十九条 近3年月均政务服务事项受理数量不足5件的政务服务部门，可采取“事进人不进”方式，政务服务事项进驻政务服务中心，首席代表和行政审批服务股室人员在有申请事项时进驻政务服务大厅，使用后台公共审批室开展审批服务工作。

部门后台审批业务系统与县一体化政务服务平台统一受理系统联通，实现“事进人不进”政务服务事项全程网办

的，经县政务服务管理部门同意，政务服务部门首席代表和行政审批服务股室人员可在本单位开展审批服务工作。

第四十条 派驻人员受本级政务服务大厅管理机构和政务服务部门双重管理。

政务服务大厅管理机构负责派驻人员日常管理考核及年度考核，定期将派驻人员考核结果反馈各政务服务部门，考核结果作为晋职晋级、评先评优的重要依据。

进驻政务服务大厅连续工作满2年且表现优秀的工作人员，政务服务部门可优先选拔使用。

政务服务工作人员周末、节假日提供政务服务的，政务服务部门应当按照规定给予相应补助或者补休。

第四十一条 国务院规定制式服装部门的政务服务工作人员应着制式服装上岗，其他政务服务工作人员应统一着装上岗，并提供规范、文明、热情服务。

第四十二条 政务服务管理机构和政务服务部门应当定期组织开展政务服务大厅工作人员集中培训和专项业务培训，不断提升政务服务能力和水平。

第四十三条 建立健全容错免责机制，支持政务服务部门在法定职权范围内探索优化政务服务创新措施。对探索中出现的失误或者偏差，符合规定条件的，可以予以免责或者减轻责任。

第七章 政务服务监督

第四十四条 政务服务管理部门应当对政务服务事项、集中审批、现场办理、数据共享等情况进行监督，并会同本级纪委监委机关，对政务服务过程中的行政效能、党风廉政问题实施监督，建立政务服务质量和效率考评制度，将考核情况向同级人民政府报告并通报政务服务部门。

政务服务管理部门可以聘请政务服务社会监督员，对政务服务工作效率进行监督。

第四十五条 政务服务管理部门应当全面推行政务服务“好差评”评价制度，接受公众监督，建立进驻事项办理差评和投诉问题调查核实、督促整改及反馈机制，促进政务服务质量持续提升。

政务服务大厅应当设立专门窗口，负责受理、协调和督促办理依法应当办理而未能办理的政务服务事项，畅通现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉等线下线上反映渠道，政务服务管理部门及政务服务部门应当建立投诉问题的调查、核实、处理、督促、整改、反馈机制，实现政务服务投诉有诉即办。

第四十六条 县政务服务管理部门对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作进行考核，并将考核结果纳入政府年度目标考核。

政务服务管理部门可以委托第三方机构，对政务服务工作开展调查评估。

第四十七条 各级政务服务部门及其工作人员在政务服务工作中，存在进驻事项“明进暗不进”“体外循环”、变相设定或者实施行政许可、擅自增设办理条件和环节、随意更改编造政务数据、要求申请人提交奇葩证明、在办理政务服务中不作为乱作为慢作为、为市场主体指定或者变相指定中介服务机构等情况，以及工作人员在政务服务过程中存在态度恶劣粗暴、吃拿卡要、推诿扯皮、故意拖延等情形的，政务服务管理部门和政务服务部门应当及时督促整改；情节严重，涉嫌违纪违法的，由具有管理权限的单位和部门依纪依法处理。

第八章 附 则

第四十八条 本办法自公布之日起施行。