

漳州市政务服务条例

(2022年8月30日漳州市第十七届人民代表大会常务委员会第六次会议通过)

(2022年11月24日福建省第十三届人民代表大会常务委员会第三十六次会议批准)

第一条 为了提高行政效能，加快推进政务服务标准化、规范化、便利化，建设人民满意的服务型政府，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称政务服务，是指行政机关和其他负有政务服务职责的机构（以下统称政务服务机构）根据自然人、法人和非法人组织（以下统称申请人）的申请，依法办理相关行政权力事项和公共服务事项的活动。

本条例所称政务服务中心是指集中办理政务服务的综合性工作场所。

本条例所称政务服务平台是指在线办理政务服务的信息化平台。

第三条 政务服务工作应当弘扬社会主义核心价值观，坚持依法诚信、公开公正、廉洁规范、高效便民的原则；践行“马上就办、真抓实干”精神，依法履行法定职责；创新体制机制，深化“放管服”改革，为推进区域治理现代化提供有力支撑。

第四条 市、县（区）人民政府应当加强对本行政区域内政务服务工作的领导，健全市、县（区）、乡（镇、街道）政务服务体系，推动政务服务向村（居）延伸，分级负责、协同联动，构建高效运行的政务服务体系。

第五条 市、县（区）人民政府确定的政务服务中心管理机构，负责统筹、协调、指导、监督和管理进驻本级政务服务中心运行的政务服务工作。具体履行下列职责：

（一）研究制定政务服务中心管理制度并组织实施；

（二）推行政务服务事项全流程网上办理、移动掌上办理、自助终端办理等线上办理渠道；

（三）建立政务服务现场监督、行政效能电子监察、办件抽查制度、“一号制”管理、第三方评估等多元化监督评价体系；

（四）畅通投诉举报渠道，受理有关政务服务的投诉举报并及时回复处理结果；

（五）承担政务服务中心窗口工作人员的日常管理、业务培训、评先评优、绩效考评、年度考核等工作；

（六）指导下级业务工作；

（七）完成本级人民政府交办的其他工作。

第六条 政务服务机构应当按照各自职责，确保进驻的政务服务事项在政务服务中心实质运行。具体履行下列职责：

（一）在本级政务服务中心设置政务服务窗口，严格按照政务服务标准化办理政务服务事项；

（二）建立健全内部监督管理制度，加强对本机构进驻政务服务中心的事项和人员管理；

（三）遵守政务服务中心管理机构管理制度，配合政务服务中心管理机构处理相关投诉举报；

（四）开展本机构派驻政务服务中心窗口工作人员业务培训；

（五）完成其他政务服务工作。

政务服务机构应当确定熟悉业务、经验丰富的在编人员进驻政务服务中心窗口工作。派驻政务服务中心窗口工作人员一般保持二年以上，派驻期间不再承担本机构其他工作。

第七条 市、县（区）人民政府应当依托全

国一体化在线政务服务平台，实现政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。

政务服务机构的政务信息系统应当按照国家和省有关规定与政务服务平台实现数据交换。

第八条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当纳入政务服务中心和政务服务平台集中统一办理，鼓励申请人通过政务服务平台提出申请。

第九条 通过政务服务平台已经提交电子申请材料的，政务服务机构不得要求申请人另行提交内容相同的纸质申请材料。政务服务机构能够通过数据共享获取的信息，不得要求申请人另行提供，但信息有误的除外。

符合法律规定的电子签名、电子印章、电子证照、电子档案等可以作为政务服务事项办理材料。

第十条 除直接涉及国家安全、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护和直接关系人身健康、生命财产安全的以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的行政许可事项外，政务服务机构对能够通过事中事后监管达到行政许可条件且不会产生严重后果的行政许可事项，可以按照有关规定采取告知承诺的方式办理。

第十一条 政务服务机构应当编制可容缺受理的政务服务事项清单，明确政务服务事项的主要申请材料、可容缺受理的材料和补件管理要求，并向社会公布。

第十二条 政务服务机构应当主动精准推送惠企政策，实现符合条件的企业免于申报直接享受政策。

第十三条 优化项目审批流程，推行联合踏勘、联审联办、重点重大项目一次性联合告知和审批节点预安排等方式，提高政务服务效能。

有关政务服务机构应当参加政务服务中心管理机构组织的项目现场联合踏勘，需要及时出具

意见的，应当出具书面意见。

有关政务服务机构应当参加政务服务中心管理机构依申请组织召开的联审联办会议，并出具书面意见；业务牵头部门应当出具书面总结意见。

有关政务服务机构应当参加政务服务中心管理机构召开的重点重大项目一次性联合告知、审批节点预安排会议，向申请人出具书面一次性告知单，并按照政务服务中心管理机构确定的审批节点组织实施。

第十四条 推行工程建设项目模拟办件服务。政务服务机构应当编制模拟办件服务事项清单，明确模拟办件服务事项申请条件、办理流程 and 环节，并向社会公布。

申请人可以先行申请模拟办件服务事项，政务服务机构可以依照申请启动模拟办件，对申请材料的规范性、完整性等形式内容进行技术性审查，待具备全部法定条件后，模拟办件可以转换为正式办件。

第十五条 探索推进一业一证审批模式改革，除法律、法规另有规定外，将一个行业准入涉及的多张许可证整合为一张行业综合许可证，并由市、县（区）人民政府确定一个部门发放。

第十六条 乡（镇、街道）便民服务中心提供就近集中办理劳动就业、社会救助、计划生育、社会福利、医疗保障、养老服务、涉农补贴、户籍管理、市场管理、农村村民住宅建设等与群众生产生活密切相关的政务服务事项，具备条件的可以由村（居）便民服务站代办。

第十七条 政务服务中心应当结合实际，为申请人提供以下便利服务：

- （一）为军人、老弱病残孕等群体优先提供绿色通道服务；
- （二）对确实行动不便的群众，提供上门服务；
- （三）合理提供错时、延时、预约和节假日等服务。

第十八条 强化 12345 政务服务热线建设和管理，提升受理、转办、办结、研判、督办等工作质量和智能服务水平。

第十九条 政务服务工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊、弄虚作假的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十条 本条例关于县（区）人民政府职责的规定，适用于市属开发区（投资区）管理委

员会。

供水、电力、燃气、通信等公用企事业单位、中介服务机构等开展与政务服务相关联的活动，参照本条例执行。

第二十一条 市人民政府根据本条例制定实施细则。

第二十二条 本条例自 2023 年 1 月 1 日起施行。