信阳市政务服务条例

(2022年10月31日信阳市第五届人民代表大会常务委员会第四十五次会议通过 2022年11月26日河南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)

目 录

第一章 总则

第二章 政务服务建设

第三章 政务服务办理

第四章 政务服务监督

第五章 法律责任

第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范政务服务行为，推进政务服务标准化、规范化、便利化，提高行政效能，建设服务型政府，优化营商环境，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的政务服务工作，适用本条例。

本条例未作规定的,适用有关法律、法规的规定。

第三条 本条例所称政务服务，是指各级行政机关、法律法规授权的组织和公用企事业单位（以下称政务服务部门）为单位和个人（以下称申请人）依法办理行政许可、行政确认、行政给付、行政备案、行政裁决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规范、简政便民、公开公正、共享高效、廉洁诚信的原则。

第五条 市、县、区人民政府领导本行政区域的政务服务工作,应当将政务服务建设纳入本行政区域国民经济和社会发展规划,所需经费列入同级财政预算,完善政务服务政策措施,健全政务服务工作机制,及时协调、解决政务服务工作中的重大问题。

市、县、区人民政府政务服务管理部门负责统筹、协调、指导和监督本行政区域的政务服务工作。

市、县、区政务服务管理部门综合管理机构按照规定承担本级政务服务中心管理、运行等工作。

政务服务部门按照各自职责做好政务服务工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责乡镇、街道便民服务中心和村（社区）便民服务站管理工作。

第六条 市、县、区人民政府应当建立健全奖惩机制，对在政务服务工作中做出显著成绩的单位和个人，根据有关规定给予表彰和奖励。

第二章 政务服务建设

第七条 各级人民政府应当将政务服务中心、便民服务中心（站）纳入基本公共服务体系建设。政务服务中心、便民服务中心（站）的场地、设施、运行等应当符合国家、省有关标准和规范。

第八条 加强市、县、区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、适老服务等，推进政务服务中心智能化改造升级。

推进乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）规范化建设，按照一乡镇（街道）一中心、一村（社区）一站点的标准，实现便民服务中心（站）全覆盖。

第九条 市人民政府应当推进一体化政务服务平台建设，提升线上政务服务能力，提供申请受理、审查决定、结果送达、服务评价等全流程网上服务，实现一网通办、全程网办。

政务服务部门应当依法采集、核准、更新、共享政务数据，依据职责准确、及时、完整向政务数据共享交换平台汇集政务信息。

第十条 政务服务部门应当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。

第十一条 政务服务事项实行基本目录和实施清单管理制度，政务服务事项数据应当与省一体化政务服务平台实行同源发布。

市人民政府应当根据省政务服务事项基本目录，结合本地实际，明确应当承接的事项，完善本行政区域的政务服务事项目录，并向社会公布。

县、区人民政府应当根据市人民政府公布的政务服务事项目录，结合本地实际，明确应当承接的事项，完善县（区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项目录，向社会公布，并报市人民政府备案。

市、县、区人民政府应当根据省统一制定的政务服务事项实施清单，结合本地实际作出有利于申请人的合理优化调整后，向社会公布实施。

第十二条 政务服务部门应当将政务服务事项集中到一个内设机构，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 推进相对集中行政许可权改革。市、县、区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（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。

第十五条 市、县、区政务服务中心应当设置二十四小时自助服务区。推进乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）配备二十四小时自助服务设施。

第十六条 政务服务管理部门应当依托一体化政务服务平台和政务服务移动端，完善智能语音、大字版等无障碍服务功能。

政务服务中心、便民服务中心（站）应当加强无障碍环境建设，为老年人、残疾人等特殊群体提供通行、交流、办理全程无障碍服务。

第十七条 建立首席事务代表制度。首席事务代表进驻政务服务中心，代表本部门履行审批、督办政务服务事项，组织、协调政务服务事项联合办理，管理派驻人员等职责。

政务服务部门应当选派业务能力强的在编人员进驻政务服务中心，选派人员数量与政务服务工作量相适应。

首席事务代表和派驻人员应当保持相对稳定，并接受政务服务管理部门管理。

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

第三章 政务服务办理

第十八条 政务服务管理部门应当会同有关部门按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的要求，编制政务服务事项标准化工作流程和办事指南，依法明确政务服务事项的名称、设定依据、申请条件、申请材料、审查标准、办理程序和办结时限等信息，在一体化政务服务平台和政务服务中心、便民服务中心（站）公示，并动态更新。

第十九条 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取规范化电子材料的，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。

第二十一条 推进关联性强、需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理、极简式审批，实现更多政务服务事项一件事一次办。

下列事项实行一件事一次办：

（一）企业开办、生产经营、变更、注销等全生命周期相关政务服务事项；

（二）个人出生、入学、就业、就医、婚育、退休、死亡等全生命周期相关政务服务事项；

（三）不动产登记涉及的房产交易、税费缴纳、水电气联动过户等相关政务服务事项；

（四）工程建设项目联合审批、踏勘、审图、测绘、验收等相关政务服务事项；

（五）招标拍卖挂牌出让国有建设用地实行受让方缴清土地出让金及契税后交地即交不动产权证书；

（六）新建商品房项目实行交房即交不动产权证书；

（七）其他具备条件的政务服务事项。

第二十二条 推进一业一证改革。市、县、区人民政府可以从药品店、餐饮店、旅馆、超市（便利店）、烘焙店、书店、健身房等行业先行试点，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。

第二十三条 建立跨区域通办工作机制，拓展通办区域范围，优化异地代收代办、多地联办服务，推进更多需求量大、覆盖面广、办理频次高的政务服务事项实现跨省通办、省内通办、市域通办。

在一体化政务服务平台设置跨区域通办专区，政务服务中心设置跨区域通办窗口，为申请人提供异地办事服务。

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。

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 市、县、区人民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。

第二十七条 政务服务部门应当以生育登记、就业创业、社保卡申领、不动产登记等个人高频政务服务事项和企业登记、经营、投资、工程建设等企业高频政务服务事项为重点，推动电子签名、电子印章、电子证照、电子材料应用尽用。

第二十八条 建立完善免申即享服务平台，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。

全面梳理现行有效惠企政策，逐项明确政策依据、政策标准、享受主体、兑现方式等内容，形成免申即享政策清单；提升免申即享企业服务平台功能，实现政策集中公布、精准推送、网上办理、即时兑现。

分类编制惠民政策、人才政策、招商政策、金融服务政策等政策清单，实行动态管理，并向社会公布。

第二十九条 政务服务中心、便民服务中心应当设置帮办代办窗口，为申请人无偿提供以下帮办代办服务：

（一）对重点投资建设项目、招商引资的重大项目和科技创新类、国家鼓励类等投资建设项目,提供全程帮办代办服务；

（二）为企业开办、工程建设等复杂事项提供咨询、指导、协调服务和依申请全流程帮办代办服务；

（三）其他依申请确需提供帮办代办服务的事项。

第三十条 政务服务中心、便民服务中心（站）应当结合实际,为申请人提供以下便利服务:

（一）为军人、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体优先提供绿色通道服务；

（二）为确实行动不便的群众提供上门服务;

（三）为申请人提供预约、错时、延时服务。

第三十一条 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。

第三十二条 市人民政府应当归并非紧急类政务服务热线，完善12345政务服务热线平台，实行集中受理、分类处置、分级负责、归口办理、限时办结、及时反馈、监督考核的工作机制。

政务服务热线实行二十四小时工作制，全时段受理政务服务热线事项，做到有诉必接、有问必答。

政务服务热线应当与同级110报警服务平台实现高效对接联动。

第四章 政务服务监督

第三十三条 市、县、区人民政府对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作进行监督,实行政务服务的绩效管理、目标考核和责任追究制度。

第三十四条 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,建立政务服务质量和效率考评制度,并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委托第三方机构对本行政区域政务服务工作开展调查评估。

第三十五条 市、县、区政务服务中心应当设置专门窗口，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。

第三十六条 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，完善“你呼我应”政务服务投诉反馈机制，实现12345热线与一体化政务服务平台、政府门户网站、企业码等渠道政务服务咨询投诉信息数据共享、互联互通。

各级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。

第三十七条 实施政务服务好差评制度。好差评制度覆盖全部政务服务事项、全部评价对象、全部服务渠道。评价结果应当公开。

市、县、区政务服务部门应当建立差评调查核实、督促整改和反馈机制。对实名差评事项，政务服务部门应当在一个工作日内回访核实。对于情况清楚、诉求合理的事项，立即整改；对于情况复杂、一时难以解决的事项，限期整改。整改情况及时向申请人反馈。

政务服务管理部门应当对实名差评整改情况进行跟踪回访、监督检查。

第三十八条 政务服务管理部门应当建立政务服务社会监督员制度，聘请人大代表、政协委员、媒体记者、企业和群众代表等担任监督员，定期听取对政务服务工作的意见建议。

第五章 法律责任

第三十九条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十条 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。

第四十一条 各级人民政府和有关部门及其工作人员在政务服务工作中，有下列情形之一的，由上级主管机关或者监察机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）明确进驻政务服务中心的事项，在政务服务中心之外的场所受理、办理的；

（二）变相设定或者实施行政许可，继续实施已经取消的行政许可，转由行业协会商会或者其他组织实施已经取消的行政许可的；

（三）擅自增设政务服务事项的办理条件和环节的；

（四）要求申请人提交的证明未在保留证明清单之内的；

（五）对符合法定条件的申请不予受理、不予批准、不在规定时限或者承诺期限内作出决定的；

（六）在政务服务过程中态度恶劣粗暴、吃拿卡要、推诿扯皮、故意拖延的；

（七）政务服务部门未通过综合受理窗口受理，擅自受理审批后通过政务服务平台补录线上流程的；

（八）在办理政务服务中不作为、乱作为、慢作为的；

（九）将政务数据用于与履行职责无关的活动或者随意更改、编造政务数据的；

（十）为市场主体指定或者变相指定中介服务机构，或者违法强制市场主体接受中介服务的；

（十一）政务热线承办单位回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假的；

（十二）未按照本条例规定履行职责的其他情形。

第六章 附则

第四十二条 本条例自2022年12月10日起施行。