新疆维吾尔自治区促进政务服务便利化条例

（2021年9月28日新疆维吾尔自治区第十三届

人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过）

目 录

第一章 总 则

第二章 一般规定

第三章 线上线下政务服务

第四章 政务服务便利措施

第五章 监督评价

第六章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了提高行政效能，促进政务服务便利化，建设服务型政府，推动高质量发展，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等法律、行政法规，结合自治区实际，制定本条例。

第二条 本条例所称政务服务，是指行政机关为自然人、法人和非法人组织依法办理政务服务事项的活动。政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。

本条例所称行政权力事项，包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付等依申请实施的事项，以及为申请人履行法定义务提供便利的事项。

本条例所称公共服务事项，包括利用公共资源提供的公共教育、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障、文化体育、救助帮扶、法律服务等与日常生产生活密切相关的服务事项，以及服务创新创业需求的综合服务事项。

第三条 自治区行政区域内行政机关推进政务服务便利化工作，适用本条例。

法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织开展政务服务便利化工作，适用本条例有关行政机关的规定。

第四条 行政机关办理政务服务事项应当遵循依法诚信、公开公正、廉洁规范、便民高效的原则，充分利用数字化、信息化、智能化手段，优化办理流程、简化办理环节、减少申请材料、缩短办理时限、降低办事成本，为群众和企业提供便利化的政务服务。

第五条 各级人民政府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，加强对政务服务工作的组织领导，健全政务服务工作机制，协调、解决政务服务便利化重大问题，保障政务服务便利化工作经费，并将促进政务服务便利化工作纳入绩效考核。

第六条 县级以上人民政府确定的政务服务管理机构负责统筹本行政区域内政务服务便利化工作，其他有关部门按照各自职责做好政务服务便利化相关工作。

第七条 政务服务管理机构和有关单位应当通过门户网站、新闻媒体等多种形式，宣传政务服务便利化法律、法规和政策措施。

第二章 一般规定

第八条 政务服务事项实行清单管理。行政权力事项清单和公共服务事项清单应当明确事项名称、编码、类型、依据和责任主体等基本内容。

第九条 编制行政权力事项清单应当遵循职权法定原则。

县级以上人民政府根据国家统一的行政权力事项目录清单，编制和更新本级行政权力事项清单；乡镇人民政府行政权力事项清单由县级人民政府编制和更新。具体工作由政务服务管理机构负责。

第十条 自治区政务服务管理机构组织编制和调整本级公共服务事项基本目录。

州、市（地）、县（市、区）政务服务管理机构根据自治区公共服务事项基本目录和本级人民政府补充的公共服务事项,组织编制和调整本级公共服务事项清单。

编制公共服务事项清单应当广泛征求意见，充分考虑公共服务需求和公共服务能力。

第十一条 县级以上人民政府政务服务管理机构应当会同有关部门根据政务服务标准化、规范化要求，依据政务服务事项清单编制办事指南，为群众和企业办事提供明确清晰的办事指引。

因法律、法规或者规章制定、修改、废止，需要调整办事指南的，应当及时完成调整并公示。

行政机关应当按照办事指南的规定办理政务服务事项，不得对群众和企业提出办事指南规定以外的要求。

第十二条 办事指南应当包括事项名称、编码、类型、设定依据,实施主体、受理条件、服务对象,法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本,收费标准、收费依据,申请材料、容缺受理、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围,预约办理、咨询方式、监督投诉方式等要素。

办事指南列明的申请材料应当为办理该事项的全部材料，不得有模糊性表述和兜底条款。

第十三条 政务服务事项清单和办事指南应当通过各级人民政府门户网站、政务服务大厅、一体化在线政务服务平台（以下简称一体化平台）、移动终端、自助终端等途径对外公开，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第十四条 行政机关对同一政务服务事项实行无差别受理、同标准办理，为群众和企业提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一的政务服务。

没有法律、法规或者规章依据，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。

第十五条 县级以上人民政府政务服务管理机构应当会同有关部门，建立健全跨部门、跨区域业务办理协同标准。

跨部门业务协同办理应当明确牵头部门与协办部门，实行一窗受理、网上运转、并行办理、限时办结。

跨区域业务协同办理由共同的上级主管部门牵头协调，实现一套共享数据、一个受理标准、一套服务规范。

第十六条 一体化平台应当提供统一身份认证服务，方便申请人身份认证。

对通过身份认证的申请人，行政机关应当为其提供一次认证、全网通办服务。

第十七条 申请办理政务服务事项,申请人应当按照办事指南的要求提交相应申请材料,并对申请材料的真实性和有效性负责。通过一体化平台已经提交电子申请材料的,行政机关不得要求申请人另行提交内容相同的纸质申请材料。

行政机关能够通过数据共享获取的信息,不得要求申请人另行提供。申请人认为共享信息错误或者不齐备的,应当向行政机关提供有关材料,行政机关应当对其提供的材料予以核实。

第十八条 行政机关对申请办理的政务服务事项,根据下列情形分别作出处理:

（一）属于本机关办理的,申请材料齐全、符合法定形式的,应当即时受理;

（二）不属于本机关办理的,应当即时告知申请人,退还申请材料,并告知其办理机关或者咨询途径;

（三）申请材料错误可以即时更正的,申请人更正后,应当即时受理;

（四）符合容缺受理条件的，应当先予受理，并一次性告知需要补正或者更正的内容和期限，逾期未补正、更正或者补正、更正后仍不符合要求的，行政机关应当撤销受理并说明理由；

（五）申请事项不属于政务服务事项清单范围的,应当即时告知申请人不予受理,退还申请材料。

除即时办结的政务服务事项外，行政机关受理、不予受理或者撤销受理政务服务申请,应当出具加盖本机关印章和注明日期的书面凭证。

第十九条 行政机关对受理的政务服务申请，经审查属于即时办理的政务服务事项,申请材料齐全，符合法定形式、法定条件和标准的,应当即时办结。

除即时办结的政务服务事项外,行政机关应当在办事指南载明的期限内办结；规定期限内不能办结的,应当将延长期限及理由书面告知申请人。

行政机关对受理的政务服务申请，经审查不予批准的,应当依法作出书面决定、说明理由,并告知申请人投诉举报、行政复议、行政诉讼等救济途径。

第二十条 依法应当经下级行政机关审查后报上级行政机关决定的事项,下级行政机关应当将审查意见和申请材料报送上级行政机关。上级行政机关不得要求申请人重复提交申请材料。

第二十一条 行政机关办理政务服务事项应当按照办事指南载明的收费项目、收费依据和收费标准执行,并出具收费凭证。

第二十二条 行政机关办结政务服务事项后,应当将有关文件资料进行归档管理。

政务服务档案的归档整理、保存利用、移交接收等应当符合档案管理有关法律、法规的规定。

第三章 线上线下政务服务

第二十三条 县级以上人民政府应当加强政务服务大厅的统一规划和标准化建设。合理划分咨询引导、自助办理、服务等候、政务公开、投诉受理等功能分区，设置无差别或者分领域综合窗口以及帮办代办、跨省通办等服务窗口；对不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务。

第二十四条 行政机关应当按照应进必进原则，将各类政务服务事项进驻政务服务大厅统一办理。因涉密、场地限制等特殊情况不进入政务服务大厅办理的，由本级人民政府决定。

政务服务大厅实行前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件的模式。

第二十五条 县级人民政府应当加强乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站建设，推进政务服务事项向乡镇（街道）、村（社区）延伸。

开发区、园区可以根据实际情况，建立涉企政务服务中心，为企业提供高效、便捷的政务服务。

第二十六条 政务服务场所应当因地制宜提供满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

第二十七条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外,政务服务事项应当按照国家有关规定纳入一体化平台办理，实现政务服务事项全流程网上办理，方便申请人在线咨询、预约、申请、办理、查询和评价。

第二十八条 自治区人民政府应当加强自治区一体化平台建设，完善在线服务功能，推动政务信息系统整合，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。

第二十九条 行政机关应当统一使用一体化平台的政务服务事项管理、业务办理、数据共享、身份认证、电子证照、电子印章、物流寄递、公共支付、咨询建议、大厅管理、安全保障和好差评等系统，不再重复建设相关系统。

第三十条 行政机关应当将本单位的政务服务系统和数据资源与自治区一体化平台对接，及时采集、管理和维护政务服务数据，推进互联共享，全程交互服务。

第三十一条 行政机关应当按照法律、法规规定保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，并确保共享获得的政务服务数据安全，不得将政务服务数据用于与履行职责无关的活动，不得随意更改共享获得的政务服务数据。

政务服务数据共享交换平台管理单位和行政机关应当加强网络安全防护，保障政务服务数据共享交换系统安全。

第三十二条 行政机关应当推进电子印章在政务服务领域的应用。电子印章的管理、使用与实物印章相同，且与实物印章具有同等法律效力。按照国家标准传输、审验、显示及打印，加盖电子印章的电子材料合法有效。

第三十三条 行政机关应当按照国家标准和技术规范制作电子证照，归集并上报电子证照数据，实现政务服务过程中证照信息一次生成、多方复用、互认共享。

电子证照与纸质证照具有同等法律效力。

第三十四条 政务服务大厅和一体化平台协同运行、融合发展,按照统一标准办理政务服务事项。

政务服务大厅和一体化平台均能办理的政务服务事项,申请人有权自主选择在大厅或者在线办理。

第四章 政务服务便利措施

第三十五条 县级以上人民政府政务服务管理机构应当推进政务服务事项集成改革，对内部关联性强、办事频率高的多个事项进行集成整合，优化业务办理流程，并在一体化平台设立集成服务专区，为群众和企业提供便捷服务。

第三十六条 县级以上人民政府政务服务管理机构对群众关心、基层需求迫切的养老、医疗、教育、就业、社会保障、社会救助、户籍管理等政务服务事项，可以采取委托受理、授权办理、帮办代办等方式，交由能够有效承接的乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站，实现高频政务服务就近办理。

有条件的乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）服务站可以配备服务终端机等自助设备。

第三十七条 行政机关应当按照国家规定推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制，制定告知承诺事项清单，明确承诺具体内容、要求和违反承诺应承担的法律责任，细化一体化平台办事承诺方式和承诺事项监管措施，及时向社会公布。

第三十八条 自治区人民政府应当推行政务服务事项跨省通办、疆内通办。通办事项由自治区政务服务管理机构会同有关单位梳理、公布并进行动态调整。

第三十九条 重大自然灾害、公共卫生等突发事件应对期间，政务服务管理机构应当根据需要，及时在政务服务大厅和一体化平台，通过专栏办理、专窗服务等方式，集中统一办理应对突发事件的政务服务事项。

第四十条 政务服务大厅应当结合实际，对军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕群体提供绿色通道服务；对确实行动不便的群众提供帮办代办、上门办理等便利服务。

第四十一条 自治区人民政府应当加强自治区12345平台建设，实现语音转接、系统互换、数据共享等功能。

州、市（地）人民政府(行政公署）应当按照有关规定整合归并政务服务便民热线，建设12345热线，统一接受政务服务咨询、求助、建议和投诉举报。

第五章 监督评价

第四十二条 县级以上人民政府政务服务管理机构应当按照有关规定，建立政务服务好差评制度。

好差评制度应当覆盖全部政务服务事项、全部评价对象、全部服务渠道。对差评事项,办理该事项的行政机关应当调查核实，情况清楚、诉求合理的，按照规定进行整改纠正。政务服务管理机构应当做好协调指导、督促检查、复核申诉等工作。

第四十三条 鼓励各级人民政府建立政务服务监督员制度，聘请人大代表、政协委员、民主党派代表、工商联代表、无党派人士、企业职工代表、城乡居民代表等担任特约监督员，对政务服务工作开展监督。

第四十四条 行政机关应当建立健全政务服务工作内部监督管理机制,在办事窗口或者专门区域公示工作人员姓名、工作职责、联系方式、投诉举报电话等内容，自觉接受群众和企业的监督。

第四十五条 新闻媒体应当依法开展政务服务舆论监督。

县级以上人民政府政务服务管理机构或者有关行政机关对舆论监督发现的问题，应当调查核实并依法处理。

第四十六条 县级以上人民政府政务服务管理机构应当建立政务服务投诉举报处理机制，对受理的投诉举报，应当及时处理，并将处理结果及时告知投诉举报人。

第四十七条 违反本条例规定，行政机关及其工作人员未依法履行政务服务职责的，由有权机关责令改正，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。

第六章 附 则

第四十八条 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便利化相关联的活动，参照本条例执行。

第四十九条 本条例自2021年 11 月 1日起施行。