鄂尔多斯市政务服务条例

（2021年9月1日鄂尔多斯市第四届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过 2021年11月16日内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会第三十一次会议批准）

第一章 总 则

第一条 为了规范政务服务，提高行政效能，优化营商环境，推进法治政府、服务型政府建设，根据国务院《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 本市行政区域内政务服务适用本条例。

第三条 政务服务应当遵循依法诚信、公开公正、廉洁规范、高效便民的原则。

第四条 市、旗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，将政务服务建设纳入国民经济和社会发展规划，制定完善政策措施，协调解决重大问题，所需经费列入本级财政预算。

第五条 市、旗区人民政府政务服务管理部门负责统筹、协调、指导、管理和监督本行政区域的政务服务工作。

市、旗区人民政府政务服务部门按照各自职责负责推进本系统、本领域政务服务工作。

市、旗区人民政府政务服务管理部门综合政务服务机构按照规定承担本级政务服务大厅管理、运行等工作。

苏木乡镇人民政府、街道办事处负责苏木乡镇、街道党群服务中心和嘎查村、社区便民服务点管理工作。

第二章 政务服务运行

第一节 政务服务事项

第六条 政务服务事项实行目录清单管理。

市、旗区人民政府政务服务管理部门应当根据自治区统一的政务服务事项目录，结合实际，组织有关部门编制本级政务服务事项目录清单。

苏木乡镇、街道政务服务事项目录清单由所在旗区政务服务管理部门组织编制。

政务服务事项目录清单实行动态管理，对因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项目录清单的，应当及时更新。

第七条 政务服务部门不得违法设立行政许可，严禁以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他任何形式变相设定或者实施行政许可。

已经取消、停止执行的政务服务事项，政务服务部门不得继续实施或者变相实施，不得转由行业协会、商会或者其他组织实施。已经下放的政务服务事项，原政务服务部门不得继续实施或者变相实施。

第八条 政务服务部门应当遵循减环节、减材料、减时限、减费用的原则编制政务服务事项标准化工作流程和办事指南。细化量化政务服务标准，压缩自由裁量权，推进同一事项实行无差别受理、同标准办理。没有法律、法规、规章依据，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。

第九条 办事指南应当明确事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、收费依据、查询方式、办理结果等基本要素。办事指南信息发生变化的，应当及时更新。

办事指南列出的申请材料应当是办理该事项的全部材料，不得出现“有关材料”“其他材料”等模糊性表述和兜底性条款。

第十条 政务服务事项目录清单和办事指南应当通过各级人民政府门户网站、网上政务服务平台和政务服务大厅等渠道及时向社会公布。

第二节 政务服务平台

第十一条 市、旗区人民政府应当设立能够满足政务服务事项集中办理需要的政务服务大厅。除涉密、场地限制等特殊原因外，政务服务事项应当进驻政务服务大厅集中统一办理。

苏木乡镇、街道应当依托党群服务中心开展政务服务，嘎查村、社区应当设立便民服务点。

第十二条 政务服务大厅应当合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候、代办帮办、纠纷调解等功能分区和便民服务设施。

第十三条 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，负责督办本部门政务服务事项，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。

政务服务部门应当选派能够胜任政务服务工作的人员进驻政务服务大厅，选派人员数量与政务服务工作量相适应。派驻工作人员应当保持相对稳定，派驻期间不再承担本部门其他工作，并接受政务服务管理部门管理。

第十四条 市、旗区人民政府应当依托一体化在线政务服务平台，整合各类政务服务资源，推动政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。政务服务部门应当按照国家有关规定，提供数据共享服务，及时将有关政务服务数据上传至一体化在线政务服务平台，加强共享数据使用全过程管理，确保共享数据安全。

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网上政务服务平台办理。

第十五条 政务服务部门应当依托自治区统一移动政务服务平台，推进公安、人力资源和社会保障、教育、卫生健康、民政、住房和城乡建设以及水、电、气、暖等覆盖范围广、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”。

第十六条 市、旗区人民政府应当按照国家有关规定建立健全12345政务服务便民热线，实行一号对外、集中受理、归口办理、分级负责、限时办结工作机制，提供政务服务咨询、建议、求助、投诉、举报等服务。

第十七条 政务服务部门在公布的工作时间内不得拒绝服务，因工作需要暂停服务的，应当提前向社会公告。

政务服务工作人员应当严格执行首问负责制，履行解答、办理或者引导的职责，不得以任何理由推诿、拒绝或者搪塞。

第三节 政务服务便利化

第十八条 政务服务部门应当优化办理流程、精简办事材料、缩短办理时限、降低办事成本，推进政务服务便利化。

第十九条 经依法批准，行政机关可以按照法定程序和要求集中行使其他行政机关的行政许可权，原行政机关不得再行使。

行政许可权相对集中后，原行政机关应当依法履行政策标准制定、行业管理、事中事后监管等职责，配合承担工作协调、业务指导、人员培训、政策解读、信息共享、文件及数据推送等相关工作。

第二十条 政务服务管理部门应当将政务服务部门分设的办事窗口整合为综合窗口，完善前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件工作模式，实行一窗受理、集成服务，实现“一窗通办”。

纳入综合窗口受理、出件的政务服务事项，政务服务部门不得在综合窗口外受理、出件。

第二十一条 除直接涉及国家安全、公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外，政务服务部门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，可以实行告知承诺。

实行告知承诺的具体事项清单，由政务服务管理部门会同有关政务服务部门依法确定，并向社会公布。

第二十二条 政务服务管理部门应当在政务服务大厅设置政务服务事项“一件事”办理窗口，实行一次告知、一表申请、一窗受理和当场办结、一次办结、限时办结。

第二十三条 市、旗区人民政府应当精简涉企经营许可事项，依法采取直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等方式，对所有涉企经营许可事项进行分类管理，为企业取得营业执照后开展相关经营活动提供便利。除法律、行政法规规定的特定领域外，涉企经营许可事项不得作为企业登记的前置条件。

第二十四条 对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或者申请材料欠缺的政务服务事项，经过申请人作出相应书面承诺后，政务服务部门可以容缺受理，当场一次性告知需要补正的材料、时限和超期处理办法，并进行审查。在申请人补正全部材料后，在承诺办理时限内及时办理；申请人逾期未补正材料的，视为撤回申请。

政务服务部门应当公开容缺受理的适用事项、缺项材料、办理条件等。

第二十五条 市、旗区人民政府应当在依法设立的开发区（园区）和其他有条件的区域，按照国家有关规定对环境影响评价、节能评价、地震安全性评价、地质灾害危险性评估、压覆重要矿产资源评估、文物保护评估、水资源论证、水土保持方案论证、气候可行性论证等事项，进行统一区域评估，除法律、法规另有规定外，政务服务部门不得要求申请人另行提供该区域内有关项目的单项评估文件。评估结果区域内项目共享，区域评估费用不得由申请人承担。

第二十六条 政务服务部门应当将劳动就业、社会救助、宅基地审批、社会福利、城乡居民医疗、涉农补贴等与群众生产生活密切相关的政务服务事项就近集中到苏木乡镇、街道党群服务中心办理，具备条件的可由嘎查村、社区便民服务点办理。

对量大面广的个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。

第二十七条 纳入跨省通办、跨盟市互办、全市通办的政务服务事项，申请人可就近选择政务服务大厅提交申请，政务服务部门应当通过异地收件与受理、远程审核与决定等方式，协同联动提供服务。

第二十八条 市、旗区人民政府应当建立健全由政务服务管理部门牵头、政务服务部门配合的代办帮办服务体系，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，按照相关规定无偿提供部分或者全程代办帮办服务。

政务服务大厅可以根据申请人的实际情况提供代办帮办便利服务。针对交通不便、居住分散、留守老人多等农村牧区实际，开展代缴代办代理等便民服务。

第二十九条 政务服务大厅应当结合实际，为申请人提供以下便利服务：

（一）为军人、老年人、残疾人、孕妇等群体优先提供绿色通道服务；

（二）对确实行动不便的群众或者需现场检验的审批事项，提供上门服务；

（三）通过预约、轮休等办法，合理提供错时、延时、节假日等服务。

第三十条 申请人办理政务服务事项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负责。通过网上政务服务平台已经提交电子申请材料的，政务服务部门不得要求申请人另行提交内容相同的纸质申请材料。

政务服务部门能够通过数据共享获取的信息，不得要求申请人另行提供。但申请人认为共享信息有误的，应当向政务服务部门提供有关材料，政务服务部门应当以申请人实际提供的材料作为申请材料。

政务服务部门不得将申请人提交的申请材料用于与政务服务无关的用途。

第三十一条 政务服务部门按照国家标准和技术规范制作的电子证照与纸质证照具有同等法律效力，使用符合国家规定的电子印章与实物印章具有同等法律效力，按照有关规范形成的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

申请人符合法定条件的电子签名与手写签名或者盖章具有同等法律效力。

第三十二条 实行证明事项告知承诺制度。证明事项应当有法律、法规或者国务院决定依据。

市、旗区人民政府司法行政部门应当公布并及时更新证明事项清单，列明设定依据、索要单位、开具单位、办事指南等内容。政务服务部门不得索要清单之外的证明。政务服务部门之间应当加强证明的互认共享，不得重复索要。

第三十三条 作为办理行政审批条件的中介服务事项，应当有法律、法规或者国务院决定依据。除法定行政审批中介服务事项外，政务服务部门不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务，不得要求申请人提供相关报告等中介服务材料。

申请人有权自主选择中介服务机构，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。

中介服务机构应当明确办理法定行政审批中介服务的条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开。

第三十四条 市人民政府应当按照国家有关规定，优化工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）审批流程，推行并联审批、多图联审、联合竣工验收等方式，改进审批环节，简化审批手续，提高审批效能。

工程建设项目可以根据国家有关规定划分为立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等阶段，各阶段由一个部门牵头组织协调，实行并联审批，限时办结。

工程建设项目开展施工图设计文件审查应当引入电子审图、网上审图等方式，对施工图涉及公共利益、公众安全、工程建设强制性标准的内容应当依据有关法律、法规进行联合审查，统一受理申请，统一反馈结果。

工程建设项目竣工实行限时联合验收。工程建设项目竣工验收应当统一验收图纸和验收标准，统一出具验收意见。

第三十五条 开办企业推行企业登记、公章刻制、税控设备申领、社会保险登记、公积金缴存等政务服务事项一窗受理、并行办理。

第三十六条 不动产登记应当实行登记、交易和缴税一窗受理、并行办理。推行不动产登记与水、电、气、暖等公用事业关联业务协同联办。

第三十七条 重大自然灾害、公共卫生等突发事件应对期间，政务服务管理部门应当通过专栏办理、专窗服务等方式，集中统一办理相关政务服务事项。

第三十八条 除法律、法规另有规定外，政务服务部门办理政务服务事项不得收取任何费用。依法需收取费用的，政务服务部门应当公开收费依据和收费标准，并出具合法收费凭证。

第三章 政务服务监督管理

第三十九条 市、旗区人民政府应当建立完善政务服务评价体系，加强政务服务工作监督管理，将政务服务工作纳入年度目标绩效考核。

第四十条 政务服务管理部门应当履行下列职责：

（一）研究制定政务服务工作和政务服务大厅运行管理制度并组织实施；

（二）建立政务服务现场监督、线上监督、“好差评”制度、第三方评估等多元化监督评价体系；

（三）畅通投诉举报渠道，受理有关政务服务的投诉和举报，并将处理结果及时回复投诉和举报人；

（四）承担派驻政务服务大厅工作人员的日常管理、评先评优、绩效考评、年度考核等工作；

（五）组织开展全市政务服务系统工作人员业务培训；

（六）完成本级人民政府交办的其他政务服务管理工作。

第四十一条 政务服务部门应当履行下列职责：

（一）受理办理本部门政务服务事项；

（二）建立健全内部监督管理制度，加强对进驻事项和派驻人员管理；

（三）遵守政务服务管理部门各项管理规定，配合政务服务管理部门处理相关投诉举报；

（四）组织本部门派驻政务服务大厅工作人员开展业务培训；

（五）完成其他政务服务工作。

第四十二条 政务服务管理部门应当聘请人大代表、政协委员、企业和群众代表等担任社会监督员，定期听取对政务服务工作的意见建议。

政务服务管理部门和政务服务部门应当主动接受舆论监督，对新闻媒体反映的问题要作出正面回应并依法及时处理。

第四十三条 市、旗区人民政府应当结合本地实际建立完善政务服务窗口工作人员保障措施。

保障窗口工作人员合理工资待遇，依法为窗口工作人员办理基本养老、基本医疗、生育、工伤和失业等社会保险，缴存住房公积金。落实带薪休假、健康体检、慰问帮困等制度，在评比表彰、晋级晋职、绩效工资分配等方面向窗口工作人员倾斜。

健全容错免责机制，支持窗口单位经办人员履职尽责；对窗口单位经办人员受到的投诉举报，应当及时核实情况，对举报不实的，予以澄清。

第四十四条 违反本条例规定，政务服务工作人员在政务服务工作中有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，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。

第四章 附 则

第四十五条 本条例自2022年3月1日起施行。