

# 邢台市政务服务条例

(2023 年 5 月 24 日邢台市第十六届人民代表大会常务委员会第十五次会议通过 2023 年 7 月 27 日河北省第十四届人民代表大会常务委员会第四次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 政务服务事项
- 第三章 政务服务平台
- 第四章 行政许可便利
- 第五章 其他政务服务便利
- 第六章 政务服务监督管理
- 第七章 法律责任
- 第八章 附 则

## 第一章 总 则

第一条 为了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，建设人民满意的法治政府和服务型政

府，保护和激发市场主体活力，推动高质量发展，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），为自然人、法人和非法人组织（以下统称申请人）依法办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

第三条 本市行政区域内的政务服务工作，适用本条例。

第四条 政务服务应当遵循依法诚信、公开公正、廉洁规范、便民高效的原则，建立健全政府主导、部门协同、审管衔接、线上线下融合的“阳光政务”体系。

第五条 市、县级人民政府领导本行政区域内的政务服务工作，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，完善政务服务政策措施，健全政务服务工作机制，及时协调、解决政务服务工作的重大问题。

政务服务工作所需经费应当纳入同级人民政府财政预算。

第六条 市、县级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、县级人民政府政务服务其他有关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）、街道便民服务中心以及辖区内农村、社区便民服务站的服务管理工作。

## 第二章 政务服务事项

第七条 政务服务事项实行目录管理制度。涉及行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案等类别的行政权力事项和公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项应当全部纳入政务服务事项范围。

第八条 市、县级人民政府政务服务管理部门应当根据国家政务服务事项基本目录和本地实际，组织同级政务服务机构编制本级政务服务事项基本目录。

编制政务服务事项基本目录应当遵循依法依规、数据同源、动态更新、联动管理、利企便民的原则。

市、县级政务服务事项基本目录应当明确事项名称、主管部门、实施机关、设定和实施依据等基本要素。

第九条 市、县级人民政府政务服务管理部门应当组织同级政务服务机构，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实施清单，依法明确受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素，推进同一政务服务事项无差别受理、同标准办理。

政务服务事项实施清单中列出的申请材料应当清晰明确，且是办理该政务服务事项的全部材料，不得出现“有关材料”“其他材料”等模糊性表述。

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。

第十条 市、县级政务服务事项基本目录和实施清单应当通过同级人民政府门户网站、政务服务一体化平台等多渠道及时向社会公布；发生变化的，应当及时更新；未经公布的，不得作为办理政务服务事项的依据。

### 第三章 政务服务平台

第十一条 市、县级人民政府应当将政务服务中心纳入基本公共服务体系建设。政务服务中心的场地、设施、运行等应当符合国家、省有关标准和规范。

市、县级人民政府应当建立政务服务中心进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。确不具备整合条件的部门单设政务服务窗口，应当纳入同级政务服务中心一体化管理，接受同级政务服务管理部门的指导和监督，并按照统一要求提供规范化服务。

第十二条 市、县级人民政府政务服务机构应当将政务服务事项集中到一个内设部门，代表本机构进驻政务服务中心，实行一站式服务，集中受理、办理政务服务事项。

经同级人民政府同意，政务服务机构可以将其政务服务事项依法委托进驻政务服务中心的其他政务服务机构代为受理、办理。

第十三条 政务服务中心实行首席代表制，市、县级人民政府政务服务机构应当选派熟悉业务、经验丰富的人员担任本机构驻政务服务中心首席代表。各政务服务机构的首席代表在授权范围内履行受理、审查、决定、颁证及送达办理结果等职责，负责督办本机构承办的政务服务事项，组织、协调涉及本机构政务服务事项的联合办理等工作。

第十四条 市、县级政务服务中心应当设置综合咨询窗口，为申请人提供综合性咨询、引导等服务；应当设置无差别或者分领域综合办事窗口，采取前台综合受理、后台分类办理、综合窗口出件的工作模式，实现“一窗受理、综合服务”。

第十五条 申请人在政务服务中心提交的申请材料齐全且符合法定形式的，政务服务机构应当予以当场受理，并出具受理通知书。

申请人提交的申请材料存在可以当场更正的错误的，应当允许并指引申请人当场更正；申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当在规定时限内一次性书面告知申请人需要补齐补正的全部材料和时限要求。申请人逾期未补齐补正申请材料的，视为撤回申请。政务服务机构未履行一次性告知义务的，自收到申请材料之日起即为受理。

第十六条 政务服务机构应当依法对申请人提交的申请材料进行审查。经审查属于即时办理的政务服务事项，申请材料齐全、符合法定形式的，应当即时办结；经审查不属于即时办理的

政务服务事项的，应当在承诺期限内办结，并作出书面决定。

经审查，政务服务机构作出不予行政许可的书面决定的，应当说明理由，并告知申请人依法享有申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

**第十七条** 市、县级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全国一体化在线政务服务平台实现数据交换，推进政务服务线上线下全面对接、深度融合，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。

线上线下均能办理的政务服务事项，申请人有权自主选择办理渠道。申请人在线下办理业务时，不得强制要求其先到线上预约或者在线提交申请材料。

**第十八条** 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的情形外，本市政务服务事项应当按照国务院确定的步骤，纳入全国一体化政务服务平台管理和运行。

市、县级政务服务网上平台、实体中心应使用同一系统平台受理申请，避免不同业务系统间重复录入。统一规范线上线下审批流程，实现政务服务中心办理事项可网上补齐补正、可查询办理进度、可送达办理结果，保证政务服务事项线上“一网通办”，线下最多跑一次。

**第十九条** 通过在线政务服务平台提出申请的，政务服务机构应当在一个工作日内对申请材料进行审查，一次性告知申请人审查结果，并出具电子凭证。

推行在线联合办理机制，对依法由两个以上政务服务机构办理的政务服务事项，同级人民政府应当确定由其中一个机构牵头接受网上申请，并转告有关机构分别提出办理意见，统一反馈办理结果。

第二十条 符合国家规定的电子签名、电子印章、电子证照、电子档案与手写签名、实物印章、纸质证照、纸质档案具有同等法律效力，除法律、法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章的电子材料可以作为办理政务服务事项的材料。市、县级人民政府及其政务服务管理部门、政务服务机构应当加强电子签名、电子印章、电子证照和电子档案在政务服务领域的互信互认和推广应用。

第二十一条 政务服务机构应当依法采集、核准、更新、共享政务数据，编制本部门政务数据目录，按需接入党委、人大、政协、纪委监委、法院、检察院等机构数据，并依照法律、法规和规章等有关规定，合法使用所获取的政务数据；应当严格落实安全管理主体责任，加强政务数据全生命周期安全防护，确保政务数据安全；不得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。

## 第四章 行政许可便利

第二十二条 对行政许可法和国务院规定不得设立行政许

可的事项以及通过事中事后监管或者市场机制能够解决的事项，一律不得设立行政许可。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、停止执行的行政许可事项，政务服务机构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。已经下放的行政许可事项，原政务服务机构不得继续实施或者变相实施。

**第二十三条** 本市推行相对集中行政许可审批服务。经依法批准，集中许可政务服务机构可以按照法定程序和要求集中行使其他政务服务机构的行政许可权。行政许可权相对集中后，原政务服务机构应当作为行业主管部门，依法履行政策标准制定、行业管理、事中事后监管等职责。

对于专业性较强、程序复杂、涉及重大公共利益和公共安全的行政许可事项，经论证尚不具备集中许可条件的，仍由原政务服务机构实施许可。

**第二十四条** 市、县级人民政府应当做好集中许可事项的业务衔接和指导，建立健全集中许可政务服务机构和行业主管部门的工作会商、联合核验、业务协同和信息互通等审管衔接机制，实现“审监分离”模式下的审批与监管无缝衔接。

行业主管部门应当建立与集中许可政务服务机构的常态化沟通机制，加大在业务、数据、信息系统等方面的支持力度，协



助配合同级集中许可政务服务机构建立与上下级行业主管部门的直接联系渠道，协调对接使用行政许可专网专线、行业数据库、密钥密码等，实现业务协同。

集中许可政务服务机构与行业主管部门对职责划分有争议、无法达成一致意见的，应当报请同级人民政府决定。

第二十五条 集中许可政务服务机构行使行政许可职权时，应当统一使用行政审批专用印章（含电子印章）。

加盖行政审批专用印章的行政审批结果，需要本市行政区域外的相关部门予以认可的，本市集中许可政务服务机构应当及时协调解决，相关行业主管部门应当予以协助办理，并出具书面意见。

第二十六条 集中许可政务服务机构应当依据申请人提交的申请材料作出行政许可决定。集中许可政务服务机构作出行政许可决定，依法需要以行业主管部门的相关审查结论作为前置条件或者依据的，行业主管部门应当在法定期限或者承诺期限内依法审查，并及时将审查结论和相关材料移交至集中许可政务服务机构。

集中许可政务服务机构对行业主管部门移交的审查结论和相关材料有异议的，应当及时与行业主管部门沟通，行业主管部门应当予以核实。

第二十七条 集中许可政务服务机构实施的行政许可事项需要进行现场勘验、技术审查、听证论证的，应当由集中许可政

务服务机构组织实施；需要进行联合勘验的，应当由集中许可政务服务机构牵头组织有关部门协同办理。探索开展远程勘验、视频勘验。

第二十八条 集中许可政务服务机构作出行政许可决定后，应当将办理信息和结果同步推送至行业主管部门，并向其提供监管所需相关信息。行业主管部门接收到行政许可信息后，应当依法履行事中事后监管责任。

第二十九条 行业主管部门在事中事后监督管理过程中，应当将与行政许可有关的行政检查、行政处罚等监管信息与集中许可政务服务机构同步共享。

集中许可政务服务机构应当对行业主管部门共享的监管信息进行审查，认为行政许可需要被变更、撤回、撤销、注销的，应当依法作出决定，并将处理结果告知行业主管部门。

第三十条 政务服务事项告知承诺制，是指申请人在申请办理政务服务事项时，政务服务机构以书面形式将承诺义务、承诺内容以及不实承诺的法律责任一次性告知申请人，申请人书面承诺已经符合告知的相关要求并愿意承担不实承诺的法律责任，政务服务机构依据书面承诺办理相关政务服务事项的工作机制。

除直接涉及国家安全、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外，市、县级人民政府按照最大限度利企便民原则，梳理可采

取告知承诺制方式的政务服务事项，制定告知承诺事项清单和承诺事项监管细则，及时向社会公布。

第三十一条 实行告知承诺制的行政许可事项，政务服务机构应当在实施清单中列明告知承诺具体内容、要求和不实承诺可能承担的法律后果。

政务服务机构办理实行告知承诺制的行政许可事项时，应当告知申请人可以选择告知承诺方式并提供告知承诺文书。申请人不选择告知承诺方式的，不得要求申请人作出确认和承诺。申请人选择告知承诺方式，并以书面形式承诺其符合许可条件，能够按照规定在承诺期限内提交材料，愿意承担不实承诺责任的，政务服务机构应当先行作出行政许可决定。申请人作出承诺后，政务服务机构尚未作出决定前，申请人可以撤回承诺。

申请人有较严重的不良信用记录或者存在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。

第三十二条 实行告知承诺制的行政许可事项，准予行政许可决定作出后，行业主管部门应当对被许可人承诺的内容是否属实和承诺的履行情况进行监管。行业主管部门应当根据许可事项的特点分类确定核查时间、标准、方式以及是否免于核查，避免烦企扰民。对免于核查的事项，行业主管部门应当综合运用“双随机、一公开”监管、重点监管、“互联网+监管”等方式实施日常监管，不得对通过告知承诺制方式办理行政许可的企业和群众采取歧视性监管措施。

行业主管部门在履行事中事后监管责任的过程中，发现被许可人在告知承诺书约定的期限内未履行承诺的，应当告知政务服务机构依法撤销行政许可决定；发现被许可人实际情况与承诺内容不符的，应当责令限期整改；被许可人逾期拒不整改或者整改后仍不符合条件的，应当告知政务服务机构依法撤销行政许可决定。

第三十三条 市、县级人民政府应当健全完善政务服务事项容缺受理制度，依法依规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。

第三十四条 本市遵循合法、必要、精简原则，规范行政许可中介服务。

作为办理行政许可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；没有依据的，政务服务机构不得以任何形式强制或者变相强制申请人委托中介服务机构开展中介服务。

申请人有权自主选择中介服务机构，政务服务机构不得为申请人指定或者变相指定中介服务机构。除法律、法规或者国务院决定有特别规定外，政务服务机构不得增设区域性、行业性和部门间中介服务机构执业限制。

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

政务服务机构在行政许可过程中需要委托中介服务机构为履行自身职能开展技术性服务的，应当通过招投标等竞争性方式

选择中介服务机构，并自行承担服务费用，不得转嫁给申请人承担。

## 第五章 其他政务服务便利

第三十五条 市、县级人民政府可以将公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域企业和群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至乡（镇）、街道便民服务中心或农村、社区便民服务站办理。

市、县级人民政府政务服务管理机构应当推动集成式自助终端向农村、社区、园区、商场、楼宇和供销、邮政、金融、通信网点等场所延伸，方便企业、群众就近自助申请办理政务服务事项。

第三十六条 市、县级政务服务管理部门应当依托全国一体化政务服务平台，加强和规范统一的政务服务平台移动端（含APP、小程序等）建设，在确保安全可控的前提下，发挥第三方平台渠道优势，实现更多政务服务事项“掌上办、指尖办”。

第三十七条 市、县级政务服务机构应当通过现场、网络或者电话等方式，为申请人提供预约、错时、延时服务；政务服务中心应当加强无障碍环境建设和改造，设置帮办代办窗口，为老年人、残疾人等特殊群体提供便利。

第三十八条 政务服务机构不得要求申请人提交实施清单之外的其他材料。

申请人能够提供电子证照的，一律免于提交实体证照。政务服务机构已在线收取申请材料或者可以通过部门间数据共享平台获取规范化电子材料的，不得再要求申请人提交实体材料。

同一政务服务机构在上一个政务服务环节已经收取的申请材料，不得要求申请人重复提交。

第三十九条 市、县级人民政府及其政务服务机构办理政务服务事项，应当根据实际情况，推行当场办结、一次办结、限时办结等制度。

法律、法规、规章以及国家和省的有关规定对政务服务事项办理时限有规定的，应当在规定的时限内尽快办结；没有规定的，应当按照合理、高效的原则确定、公布办理时限并按时办结。超过办理时间的，办理单位应当公开说明理由。

第四十条 本市推行惠企政策“免申即享”应用模式，通过政务服务机构信息共享等方式，建设企业和个人专属服务空间，完善“一企一档”“一人一档”，规范和拓展二维码、数字名片等场景应用，实现符合条件的企业和个人免予申报、直接享受政策。

市、县级人民政府应当组织相关部门定期对优惠政策和产业促进政策进行评估，及时更新政策兑现事项清单，并对相关部门的政策兑现情况实施监督考核。

第四十一条 政务服务机构办理政务服务事项，依法需要进

行听证、论证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、现场勘验、技术审查的，应当及时安排，并将所需时间书面告知申请人。

第四十二条 市人民政府应当按照国家有关规定，在保障工程建设质量和安全的前提下，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，简化审批手续，推行一窗受理，提高审批效能。

本市推行工程建设项目行政审批、备案、市政公用服务等事项全流程在线并联审批。工程建设项目审批系统与投资审批、规划、施工图审查等专业系统应当互联互通，工程建设项目审批申请信息一次填报、材料一次上传，相关评审意见等过程信息和审批结果信息及时推送、实时共享。

第四十三条 本市实行企业登记、公章刻制等政务服务事项一窗受理、并行办理制度。对一般经营项目的企业开办，申请人提交材料齐全的，应当即时办结；不能即时办结的，应当在一个工作日内办结。

第四十四条 本市实行不动产登记、交易和缴税一窗受理、并行办理、信息共享制度，办理时间不超过三个工作日。不动产出让合同、土地出让价款缴纳凭证、规划核实、土地测绘等材料或者其他能够通过信息共享获取、核验的材料，不得要求申请人提交。

第四十五条 市、县级政务服务中心应当设置“办不成事”

反映窗口，帮助企业和群众解决办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

第四十六条 按照法律、行政法规规定或者经国务院批准收取费用的，应当公布事项名称、收费依据和收费标准，并提供便捷的缴费方式，使用合法、有效的票据。

除法律、行政法规另有规定或者经国务院批准外，政务服务机构提供政务服务不得收取任何费用。

第四十七条 供水、供电、供气、供热、邮政等公用企事业单位，应当向社会公开服务范围、服务条件、服务标准、服务流程、收费项目及标准、办理时限等信息，为服务对象提供安全、便捷、优质、高效和价格合理的公共服务，不得强迫服务对象接受指定设计单位、采购单位、施工安装单位、监理单位等不合理服务条件，不得以任何名义收取不合理费用。

## 第六章 政务服务监督管理

第四十八条 市、县级政务服务管理部门应当建立健全政务服务中心管理制度，定期开展业务培训，提高政务服务质量，规范政务服务行为，维护政务服务秩序。

政务服务中心工作人员应当规范着装，佩戴工作身份标识，接受群众识别和监督。

第四十九条 市、县级政务服务中心应当建立完善政务服务



监测系统，监测政务服务事项、效率、质量等信息数据，实现监测数据可视化展示。

第五十条 市、县级政务服务中心应当建立政务服务特约监督员制度，邀请人大代表、政协委员、企业负责人和职工代表、城乡居民代表等担任特约监督员，对政务服务工作进行监督，定期听取有关监督建议，对监督建议认真研究，及时制定整改措施。

第五十一条 市、县级人民政府政务服务管理部门应当建立政务服务好差评制度、第三方评估、明查暗访等多元化监督评价体系，确保评价数据客观、真实，形成评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价机制。

第五十二条 任何组织和个人有权对政务服务工作中的违法违规行为进行投诉和举报。

市、县级政务服务管理部门、政务服务机构应当建立便利、畅通的政务服务投诉、举报处理机制，及时受理、处理投诉和举报，并及时将处理结果告知投诉人或者举报人。

第五十三条 新闻媒体应当及时、准确宣传报道政务服务改革措施和成效，为优化营商环境创造良好的舆论氛围。

鼓励新闻媒体对政务服务进行舆论监督，市、县级人民政府和政务服务管理部门、政务服务机构对舆论监督发现的问题，应当调查核实并依法处理。禁止新闻媒体捏造虚假信息或者歪曲事实进行不实报道。

## 第七章 法律责任

第五十四条 政务服务中心及其工作人员违反本条例规定，有下列行为之一，情节轻微的，由其行政主管部门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：

- （一）未履行为申请人提供咨询、指导等服务职责的；
- （二）未按照规定受理和处理政务服务投诉、举报的；
- （三）未建立健全或者未执行政务服务中心管理制度，导致政务服务行为不规范或者政务服务处于无序状态的。

第五十五条 政务服务机构及其工作人员违反本条例规定，有下列行为之一，情节轻微的，由其行政主管部门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：

- （一）没有法律、法规、规章依据，增设政务服务事项办理条件或者环节的；
- （二）未按照规定将政务服务事项纳入政务服务中心集中办理或者在线政务服务平台办理的；
- （三）擅自限定申请人自主选择办理渠道的；
- （四）要求申请人提交政务服务实施清单所列申请材料之外的其他材料的；
- （五）将申请人提交的申请材料用于与政务服务无关的用途

的；

（六）申请材料错误可以当场更正，但拒绝申请人当场更正，或者申请人当场更正后不予当场受理的；

（七）未当场一次性书面告知申请人需要补正或者更正的材料的；

（八）未按照政务服务实施清单载明的期限办结申请事项，且未书面告知申请人延期理由的；

（九）未按照规定对差评事项进行调查核实或者整改纠正的。

**第五十六条** 政务服务机构和行业主管部门及其工作人员在审管联动工作中，有下列行为之一，情节轻微的，由其行政主管部门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）在审管联动工作中拒绝、推诿、拖延履行法定职责的；

（二）在审管联动工作中无正当理由未将许可信息、监管信息、法律法规文件等相关信息推送有关部门或者未按规定时间、内容推送，造成严重后果的；

（三）在审管联动工作中未严格遵守保密规定，造成保密信息泄露的；

（四）其他违反审管联动的行为。

**第五十七条** 政务服务机构工作人员在履行职责过程中，索

取或者收受他人财物或者谋取其他利益，尚不构成犯罪的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五十八条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和本省地方性法规对法律责任已有规定的，从其规定。

## 第八章 附 则

第五十九条 本条例自 2023 年 9 月 1 日起施行。