

贵州省政务服务条例

(2021 年 5 月 27 日贵州省第十三届人民代表大会常务
委员会第二十六次会议通过)

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 政务服务程序

第五章 政务服务便利措施

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,建设服务型政府,优化营商环境,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》等有关法律、法规的规定,结合本省实际,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)依法办理政务服务事项的活动。

前款所称其他负有政务服务职责的机构,包括法律、法规授权具有管理公共事务职能的组织和利用公共资源提供公共服务的企事业单位。

第三条 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、行政给付、行政确认、行政裁决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教育、医疗卫生、社会保障、劳动就业、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。

第五条 各级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，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。

第六条 县级以上人民政府应当明确政务服务管理机构负责管理监督本行政区域政务服务工作，因地制宜设立和规范政务服务中心，集中开展政务服务工作。

政务服务管理机构负责管理政务服务中心。

第七条 县级以上政务服务机构组织和推进本行业本系统的政务服务工作。

第二章 政务服务事项

第八条 行政权力事项和公共服务事项实行清单管理，应当明确事项类型、名称、编码、依据和行使层级等基本要素。

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标准统一的行政权力事项目录清单编制和更新同级行政权力事项清单。具体工作由政务服务管理机构负责。

乡镇人民政府行政权力事项清单由县级人民政府政务服务机构编制和更新。

第十条 编制公共服务事项清单应当充分考虑公共服务需求、兼顾公共服务能力,并广泛征求意见。

省政务服务中心组织编制和调整全省公共服务事项基本目录。

各级政务服务中心根据全省公共服务事项基本目录和本级人民政府结合实际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。

第十一条 省政务服务中心根据政务服务标准化、规范化建设需要,制定政务服务事项办事指南编制标准。

省级政务服务机构应当按照办事指南编制标准,组织编制本行业本系统政务服务事项办事指南示范文本。市州、县依法补充的行政权力事项和公共服务事项,其办事指南示范文本由同级政务服务机构组织编制。

办事指南示范文本应当包括事项名称、办理渠道、办理流程、办理条件、办理期限、申请材料及样本、收费标准及依据、查询方式、救济途径等基本要素。

第十二条 政务服务机构应当按照办事指南示范文本,编

制本机构的政务服务事项办事指南,补充完善办理机构、办理时间、办理窗口、咨询方式等信息。

政务服务事项办事指南列出的申请材料应当是办理该事项的全部材料,不得有模糊性表述和兜底性条款;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。

政务服务事项办事指南信息发生变化的,政务服务机构应当及时更新。

第十三条 按照谁编制、谁负责的原则,行政权力事项清单、公共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、在线政务服务平台和政务服务大厅等及时向社会公布。

第三章 政务服务平台

第十四条 各级人民政府设立的政务服务大厅应当合理设置服务窗口、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,满足政务服务事项集中办理需要。

县级人民政府应当统筹推进乡镇、街道政务服务大厅和社区便民服务站建设。

第十五条 政务服务事项应当纳入政务服务大厅集中办理,下列情形除外:

（一）对场地、设施具有特殊要求,不宜纳入政务服务大厅集中办理的;

（二）涉及国家秘密和公共安全,经省人民政府批准,由政务服务机构设立相应场所办理的。

推动国家垂直管理的政务服务机构在本行政区域办理的政务服务事项纳入所在地政务服务大厅集中办理。

企事业单位的公共服务事项,由所在地人民政府根据实际情况决定是否纳入政务服务大厅集中办理。

第十六条 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在线政务服务平台办理,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。

第十七条 省政务服务中心会同同级大数据管理部门,按照全国一体化在线政务服务平台建设要求,遵循规范化、标准化、集约化、数字化、移动化、智能化原则,建设在线政务服务平台,并负责安全保障和运营管理。

第十八条 政务服务大厅和在线政务服务平台协同运行、融合发展,按照统一标准办理政务服务事项。

第十九条 政务服务大厅和在线政务服务平台均能办理的

政务服务事项,申请人有权自主选择在大厅或者在线办理,政务服务机构不得限定。

第二十条 县级以上政务服务机构和政务服务中心应当依托全国一体化在线政务服务平台和省政府数据共享平台,实现政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享互认和业务协同。

第二十一条 省政务服务中心应当依托省政府数据共享平台,会同政务服务机构完善电子证照库。

政务服务机构制作生成的电子证照,应当按照国家有关规定汇集、存储在省政府数据共享平台,并及时更新电子证照信息,满足政务服务证照信息共享需要。

第二十二条 政务服务机构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。

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。

第二十三条 非紧急类政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等事项,由 12345 政务服务便民热线平台集中受理。

第四章 政务服务程序

第二十四条 政务服务机构应当根据法律、法规和规章规定的程序办理政务服务事项。

法律、法规和规章对有关政务服务事项没有明确规定办理程序的,按照本条例规定办理。

第二十五条 申请办理政务服务事项需要证明身份的,自然人可以使用居民身份证、户口簿等有效身份证件或者在线政务服务平台通过生物识别技术形成的认证结果,法人和非法人组织可以使用统一社会信用代码证等法定证照。

申请人通过在线政务服务平台申请办理政务服务事项应当进行实名身份认证。

第二十六条 申请人可以委托代理人申请办理政务服务事项,但法律、法规规定应当由本人亲自申请办理的除外。

政务服务机构认为委托关系真实性需要核实的,可以使用在线确认、电话了解等方式向被代理人核实。

第二十七条 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。通过在线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。但申请人认为共享信息有误的,应当向政务服务机构提供有关材料,政务服务机构应当以申请人实际提供的材料作为申请材料。

政务服务机构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。

第二十八条 政务服务机构对申请人申请办理的政务服务事项,根据下列情形分别作出处理:

(一) 申请事项属于本机构办理,申请材料齐全、符合法定形式的,应当当场受理;

(二) 申请材料错误可以当场更正的,应当允许申请人当场更正, 申请人更正后,应当当场受理;

(三) 申请材料不齐全或者不符合法定形式的,应当不予受理, 并当场一次性书面告知申请人需要补正或者更正的材料,退还申请材料;

(四) 申请事项不属于本机构办理的,应当当场告知申请人不予受理,退还申请材料,并告知办理机构或者咨询渠道;

(五) 申请事项没有列入行政权力事项清单或者公共服务事项清单的,应当当场告知申请人不予受理,退还申请材料。

政务服务机构受理或者不予受理政务服务申请,应当出具

加盖本机构印章和注明日期的书面凭证。

第二十九条 政务服务机构受理的政务服务申请，应当按照办事指南对申请人提交的申请材料进行审查。

属于当场办理的政务服务事项，申请符合法定条件和标准、材料齐全并符合法定形式的，政务服务机构应当当场办结。

除当场办理的政务服务事项外，政务服务机构应当在办事指南载明的期限内办结；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。

政务服务机构根据法律、法规和有关政策，对申请事项审查后不予同意的，应当依法作出书面决定并说明理由，告知申请人投诉举报、行政复议、行政诉讼等救济渠道。

第三十条 两个以上政务服务机构分别办理高度关联的多个政务服务事项的，由事项涉及最高办理层级的政务服务中心明确牵头办理机构；涉及固定资产投资、工程建设等领域的，由涉及政务服务机构共同的上级人民政府确定牵头办理机构，开展联合办理、集中办理。

前款规定的政务服务事项，牵头办理机构应当整合申请材料，申请人只需提交一套申请材料，同一材料不再重复提交。

第三十一条 依法应当先经下级政务服务机构审查后报上

级政务服务机构决定的事项,下级政务服务机构应当将审查意见和申请材料直接报送上级政务服务机构。上级政务服务机构不得要求申请人重复提交申请材料。

第三十二条 没有法律、法规依据,政务服务机构办理政务服务事项不得收取费用。依法收取费用的,政务服务机构应当按照办事指南载明的收费依据、收费项目和收费标准执行,并出具合法收费凭证。

第三十三条 政务服务机构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。

第五章 政务服务便利措施

第三十四条 政务服务机构应当优化办理流程、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。

第三十五条 按照国家规定已经开展土地勘测、矿产压覆、地质灾害、水土保持、文物保护、洪水影响、地震安全性、气候可行性等区域性统一评估评价的,政务服务机构不得再要求申请人另行提供该区域内有关项目的单项评估评价文件。

第三十六条 申请人主要申请材料具备、仅办事指南确定的容缺受理申请材料欠缺的，政务服务机构可以先予受理，并当场一次性告知需要补正或者更正的内容，以及补正或者更正的期限。申请人逾期未补正、更正或者补正、更正后仍不符合要求的，政务服务机构撤销受理并书面说明理由。

第三十七条 政务服务机构要求申请人提交的有关证明材料应当有法律、法规或者国务院决定依据。

第三十八条 政务服务机构应当按照国家规定推行证明材料告知承诺制。纳入告知承诺制范围的证明材料，申请人作出书面承诺后，政务服务机构不得再索要有关证明材料。

第三十九条 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，推行行政许可告知承诺制。

第四十条 推行政务服务事项一窗通办和当场办理、一次办成。一窗通办和当场办理事项由县级以上人民政府政务服务管理机构会同同级有关政务服务机构梳理、公布并进行动态调整。

一窗通办事项实行前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件。当场办理事项实现申请与受理、审查与决定全过程当场完成。

第四十一条 推行政务服务事项全省通办。全省通办事项由省人民政府政务服务管理机构会同有关政务服务机构梳理、公

布并进行动态调整。

列入全省通办的政务服务事项,申请人可以自主选择政务服务大厅办理,有关政务服务机构实行异地收件与受理、远程审查与决定,协同联动提供服务。

第四十二条 一窗通办和全省通办的政务服务事项,受理或者不予受理的书面凭证由办事指南明确的办理机构出具。

第四十三条 省人民政府政务服务管理机构指导省政务服务中心依托全国一体化在线政务服务平台,探索建立省际协同服务机制,为申请人提供省际联办代办服务。

支持市、县级人民政府政务服务管理机构根据经济社会发展需要,推进跨省政务服务协作。

第四十四条 县级人民政府应当加强基层一站式综合便民服务站建设,推进政务服务自助终端向村寨、社区等延伸,提供多样便捷的办事渠道。

第四十五条 鼓励政务服务机构提供紧急办理、上门办理、节假日办理等便民服务,具体措施由各级政务服务中心会同政务服务机构规定和公布。

第四十六条 在线政务服务平台应当具备授权代理、亲友代办等功能,并设置便捷通道,为老年人办理社会保险待遇资格

认证、津贴补贴领取等政务服务事项提供便利。

政务服务大厅和便民服务站应当设置老年人服务窗口，为老年人办理医疗、社保、民政等政务服务事项提供便利。

第四十七条 各级政务服务中心应当为申请人提供咨询、指导、磋商、并联审批等定制服务。

政务服务机构应当为关系国计民生的重点项目、重大工程等涉及的政务服务事项开辟绿色通道。

第六章 政务服务监督管理

第四十八条 县级以上人民政府应当加强政务服务工作的监督管理，将政务服务工作纳入目标绩效管理。

第四十九条 省人民政府政务服务管理机构指导省政务服务中心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 县级以上人民政府政务服务管理机构指导同级政务服务中心建立政务服务特约监督员制度，邀请人大代表、政协委员、企业和群众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。

第五十一条 各级政务服务中心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。

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,办理该事项的政务服务机构应当调查核实,情况清楚、诉求合理的,按照规定进行整改纠正,各级政务服务中心应当做好协调指导、督促检查、复核申诉等工作。

第五十二条 各级政务服务中心应当建立健全政务服务大厅管理制度,提高政务服务质量,规范政务服务行为,维护政务服务秩序。

政务服务大厅工作人员应当规范着装,佩戴身份标识,接受群众识别和监督。

第五十三条 各级政务服务中心应当建立政务服务投诉处理机制,受理政务服务投诉,按照管理权限会同有关部门对投诉进行处理,并及时回复处理结果。

第五十四条 政务服务机构应当建立健全政务服务工作内部监督管理机制,加强政务服务质量、服务水平等监督管理,并配合有关部门处理投诉、举报。

第五十五条 支持新闻媒体及时、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。

新闻媒体对政务服务的舆论监督,县级以上人民政府政务

服务管理机构或者政务服务机构应当调查核实并及时处理。

第七章 法律责任

第五十六条 政务服务中心及其工作人员有下列行为之一，情节轻微的，由上级机关，主管部门，任免机关、单位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、磋商、并联审批等定制服务职责的；

（二）未按照规定受理和处理政务服务投诉的；

（三）未建立健全或者未执行政务服务大厅管理制度，导致政务服务行为不规范或者政务服务处于无序状态的。

第五十七条 政务服务机构及其工作人员有下列行为之一，情节轻微的，由上级机关，主管部门，任免机关、单位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大厅集中

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）要求申请人提交办事指南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）未按照办事指南载明的期限办结申请事项并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。

第五十八条 违反本条例规定的其他行为,法律、法规有处罚规定的,从其规定。

第八章 附 则

第五十九条 供水、电力、燃气、通信等公共企事业单位自行设立政务服务场所提供公共服务,参照适用本条例。

第六十条 本条例自 2021 年 7 月 1 日起施行。