

福州市行政服务条例

(2014年8月29日福州市第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2014年9月26日福建省第十二届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 申请与办理
- 第三章 建设与管理
- 第四章 考核与监督
- 第五章 附则

第一章 总 则

第一条 为了规范行政服务，提高行政效能和服务水平，推进法治政府和服务型政府建设，根据《中华人民共和国行政许可法》、《福建省机关效能建设工作条例》等有关法律法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例所称行政服务是指行政服务部门在行政服务场所为公民、法人和其他组织（以下统称申请人）依法办理行政许可和公共服务等事项的活动。

本条例所称行政服务部门是指市、县（市、区）人民政府有关行政主管部门，乡镇人民政府（街道办事处），法律法规授权的组织。

本条例所称行政服务场所是指市、县（市、区）人民政府及有关行政主管部门，乡镇人民政府（街道办事处），法律法规授权的组织设立的集中开展行政服务的工作场所。

第三条 各级人民政府应当加强对本行政区域内行政服务工作的领导，并将行政服务的工作经费列入本级人民政府财政预算。

市、县（市、区）人民政府设立的行政服务管理机构负责协调、指导和监督本行政区域内行政服务场所的行政服务。

第四条 行政服务部门及其工作人员应当树立和践行“马上就办”的工作理念，遵循规范、便民、廉洁、高效的原则。

行政服务场所应当建设成为政务创新的样板、便民利商的平台、政府形象的窗口。

第二章 申请与办理

第五条 申请人申请办理行政服务事项，享有以下权利：

(一) 咨询行政服务的申请要件、办理程序、办理进度、办理结果等;

(二) 对行政服务部门工作人员的工作提出意见、建议、投诉和举报;

(三) 对行政服务部门作出的行政决定有异议的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第六条 申请人提出行政服务申请,应当依法向行政服务部门提交相关材料,保证材料真实合法。

第七条 申请事项依法不需要取得行政许可或者不属于本部门职权范围的,收到申请的部门应当当场书面告知申请人。

第八条 申请事项属于行政服务部门职权范围、材料齐全、符合法定形式的,行政服务部门应当当场受理并向申请人出具书面凭证。

第九条 申请材料不齐全或者不符合法定形式的,行政服务部门应当当场一次性告知申请人需要补正的全部材料,并出具书面凭证,未履行告知义务的,自收到申请材料之日起即为受理。

第十条 依法只需要对申请材料的形式要件进行审查的,行政服务部门应当当场作出书面决定。

依法需要对申请材料的实质内容进行审查的,行政服务部门应当在规定期限内完成。对符合法定条件和要求的申请,应当作出准予的书面决定;对不符合法定条件和要求的申请,应当作出不予准许的书面决定,并说明理由。

第十一条 通过网络服务系统提出的行政服务申请，行政服务部门应当在三个工作日内完成对该申请的形式审查并答复申请人。对材料不齐全的、形式要件不符合法定要求的，行政服务部门应当通过网络服务系统一次性告知申请人需要补正的材料清单和形式要件的规范要求。

第十二条 申请事项涉及两个以上部门的，行政服务管理机构应当协调相关行政服务部门推行并联审批。并联审批的操作规范由行政服务管理机构负责制定，并经本级人民政府批准。涉及不同行政层级的申请，由行政服务管理机构决定是否在本行政区域内实行跨级联网审批。

第十三条 除法律、行政法规规定外，行政服务部门提供行政服务不得收取任何费用。

需依法收取费用的，行政服务部门应当公布收费依据和收费标准，使用统一印制的票据，所收款项按规定缴入国库。

第三章 建设与管理

第十四条 市、县（市、区）人民政府、乡镇人民政府（街道办事处）应当建立完善本级行政服务场所，统一场所名称、形象标识，规范服务设施。

行政服务管理机构应当制定行政服务的标准和规范，健全办理机制，公开办理事项，优化办理程序，明确办理时限。

第十五条 各级人民政府应当加强行政服务信息化建设，将其纳入本级电子政务建设总体规划，建立电子网络服务系统和电子监察系统，构建跨行政区域、跨部门、跨层级运行的行政服务网络数据交换平台，做到行政服务信息共享，提高行政服务的科学化水平。

第十六条 各级人民政府应当加强行政服务队伍的建设。行政服务场所承办行政服务事项的工作人员应当是行政服务部门行政编制人员或者依法承担行政服务事项的事业编制人员。

行政服务管理机构和行政服务部门对进驻行政服务场所的工作人员实行轮岗和培训制度，对进驻市、县（市、区）人民政府设立的行政服务场所的工作人员实行双重管理。

第十七条 行政服务事项实行目录管理。行政服务部门应当向行政服务管理机构提出列入目录的行政服务事项。

行政服务事项目录由行政服务管理机构会同相关部门组织编制，报本级人民政府决定，并根据调整或者变更情况及时更新。

第十八条 行政服务事项的法定依据、申请要件、办理程序、办理时限由行政服务管理机构会同相关部门进行审查；依法变更的，行政服务部门应当及时公告。

第十九条 行政服务部门应当按照下列规定开展行政服务工作：

（一）将行政服务事项的办理集中到一个内设机构，代表本部门集中进驻本级行政服务场所，行政服务事项集中到网络服务系统；

(二) 授予相关负责人承担审批职责，派驻办理行政服务事项的人员在本级行政服务场所办公。

行政服务部门可以委托村（居）民委员会设立的便民服务代办点，集中办理各类便民服务事项。

第二十条 除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私外，行政服务工作应当依法向社会公开。

行政服务场所应当设置专门的政府信息公开查阅平台，通过电子显示屏、网站、信息公开栏等方式集中公布进驻的行政服务部门、行政服务事项及其办事指南等信息。

第二十一条 行政服务部门在办理行政服务事项过程中，除依法应当使用单位正式印章外，可以使用审批专用章，审批专用章仅限于行政服务场所使用。

第四章 考核与监督

第二十二条 各级人民政府应当建立行政服务的绩效管理、目标考核和责任追究制度。行政服务管理机构应当会同有关部门对行政服务质量进行考评，考评情况作为对本级行政服务部门和下级人民政府的绩效考核内容。

第二十三条 行政服务管理机构和行政服务部门应当建立健全内部监督机制，提高服务质量。

第二十四条 行政服务管理机构应当设立投诉窗口，公布举

报电话，自觉接受社会公众的批评、建议和监督。

行政服务管理机构和监察机关根据投诉或者举报进行调查，被调查部门及其人员应当予以配合。

第二十五条 对在行政服务工作中作出显著成绩的单位和个人，各级人民政府及其行政服务管理机构应当给予表彰和奖励。

第二十六条 行政服务管理机构和行政服务部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十七条 省以下垂直管理部门和中央驻榕部门（机构）以及公用事业单位进入行政服务场所办理服务事项的，参照本条例执行。

第二十八条 本条例自 2014 年 12 月 1 日起施行。