

DYCR—2019—0020011

东营市人民政府办公室文件

东政办发〔2019〕15号

东营市人民政府办公室 关于印发东营市政务服务管理暂行办法的通知

各县区人民政府，市政府各部门、单位：

《东营市政务服务管理暂行办法》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东营市人民政府办公室

2019年12月5日

（此件公开发布）

东营市政务服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范政务服务工作,提升政务服务能力和水平,根据有关法律、法规规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务是指本市各级行政机关和依法具有管理公共事务职能的组织(以下统称政务服务部门),为自然人、法人或者其他组织(以下统称服务对象)办理具有依申请实施特征的行政权力事项和公共服务事项(以下统称政务服务事项)的活动。

第三条 本市行政区域内各级政务服务部门开展政务服务工作及相關管理活动,适用本办法。

第四条 政务服务工作应当遵循依法诚信、公开公正、廉洁高效、利企便民的原则。

第五条 政务服务管理部门负责对进驻政务服务大厅的部门审批服务工作和下一级政务服务工作进行业务指导和监督考核,管理本级政务服务中心。

第六条 市、县区人民政府应当将政务服务工作经费列入同级财政预算。

第二章 政务服务事项管理

第七条 市、县区人民政府应当组织编制政务服务事项目录清单,政务服务部门应当制定本部门政务服务事项实施清单、标准化工作流程和办事指南。

政务服务事项目录清单和实施清单应当依法公布并实行动态调整。

第八条 本市同一政务服务事项名称、编码、类型、设定依据、行使层级、受理条件、服务对象、申请材料、办理时限、收费项目等要素应当相同。

第九条 政务服务事项应当在各级政务服务中心集中受理、办理,确因涉密、场地限制等特殊情况不宜进驻政务服务中心的,应当报本级人民政府批准。

第十条 政务服务事项受理次数少的部门,经政务服务管理部门审核同意,可委托政务服务中心“一窗受理”窗口受理。

第十一条 纳入政务服务中心集中受理、办理的政务服务事项,一律不得在本部门受理。

第三章 政务服务工作规范

第十二条 政务服务部门应当细化量化政务服务标准,推进

同一事项实行无差别受理、同标准办理。

第十三条 政务服务部门不得要求服务对象提供没有法律、法规、规章依据的材料；应当由有关部门调查核实的信息，或者能够通过在线政务服务平台提取、生成或信息共享的材料，不得要求重复提供。

第十四条 对服务对象提出的申请，应当根据下列情况分别作出处理：

（一）申请事项依法不需要申请或者不符合国家有关政策的，应当即时告知不予受理；

（二）申请材料存在可以当场更正的错误的，应当指导当场更正；

（三）申请材料不齐全、不符合法定形式或者容缺受理条件的，应当当场一次告知需要补正的全部内容，出具《一次性告知通知书》；

（四）申请材料齐全、符合法定形式，或者符合容缺受理条件的，应当受理申请。

政务服务部门受理或者不予受理申请，应当出具加盖本部门印章和注明日期的书面凭证。

政务服务部门应当向服务对象免费提供事项申请格式文本，或者提供网上下载方式。

第十五条 政务服务部门依法依规压缩办理时限，实行限时办结制度。对申请材料的形式要件进行审核的，应当在审核合格

后当场作出书面准予决定；对申请材料的实质内容进行审核的，应当在承诺期限内完成。超过办理时限的，应当公开说明理由。

第十六条 政务服务事项需要政务服务部门多个内设机构实施的，应当实行部门内部联合办理。

依法由同级两个以上部门分别实施的，应当实行并联办理。

依法需由上一级政务服务部门复审或终审的，可以实行上下级联网办理。

第十七条 政务服务部门应当对负责的政务服务事项制定审查工作细则，严格规范行政裁量权。

审查人员不得擅自增设或者减少办理条件、随意抬高或者降低办理门槛。同一政务服务事项或者办理环节、步骤，不得拆分实施。

第十八条 政务服务部门办理事项需要委托开展中介服务活动的，应当通过竞争方式选择中介机构，不得指定或者变相指定。

第十九条 经本级人民政府同意，政务服务部门办理政务服务事项除依法应当使用单位行政公章外，可以使用审批专用章。

第二十条 除法律、法规另有规定外，政务服务部门提供政务服务不得收取任何费用。

需依法收取费用的，政务服务部门应当按照公布的法定项目和标准收费，使用统一印制的票据，所收费用必须全部上缴国库。

第四章 政务服务中心管理

第二十一条 各级人民政府、街道办事处、村(社区)应当设立统一的政务服务中心、便民服务中心、便民服务站(以下统称政务服务中心),实行标准化管理。

市、县区人民政府应当将经济开发区和工业园区综合政务服务中心纳入本地区政务服务体系建设规划,研究确定进入政务服务中心开展的政务服务事项。

第二十二条 政务服务中心应当设置在交通便利、公共设施完善、就近满足服务对象需求的地点,面积应当满足事项进驻要求,合理划分功能区。

第二十三条 政务服务中心应当根据事项的关联性合理设置窗口,积极推行全领域无差别“一窗受理”,实现“一次办好”。

第二十四条 政务服务中心应当配备满足日常办公要求的设施设备。

第二十五条 政务服务中心应当加强制度建设,制定标准化的政务服务规范和操作规程。

第二十六条 各级应当建立健全正向激励制度,在年度考核中提高窗口人员优秀等次比例,同等条件下优先推荐专业技术人员参加职称评定。

第二十七条 政务服务部门派驻政务服务中心的工作人员(以下简称进驻人员),其日常工作管理、年度考核由政务服务中心组织实施,考核结果由政务服务管理部门统一反馈政务服务部门,

作为其晋职晋级的重要依据。

第二十八条 进驻人员应当保持相对稳定,原则上每两年可以调整一次。确需调整的,由政务服务部门提出书面申请,经政务服务管理部门同意后,采取先进后出的方式调换。

进驻人员不胜任工作或者严重违反管理规定,政务服务管理部门提出调换意见的,政务服务部门应当及时予以处理。

第二十九条 进驻人员应当遵守政务服务中心各项制度,统一着装,亮牌上岗,参加政务服务中心组织的培训。

第三十条 政务服务中心应当依法、及时、准确地公开政务服务信息。

第五章 政务服务网上办理

第三十一条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的情形外,政务服务事项应当纳入一体化在线政务服务平台统一办理,推动实现“一网通办”。

第三十二条 各级应当加强政务服务平台规范化、标准化、集约化建设,推动实现全程网办,促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。

政务服务部门不得限定服务对象选择政务服务办理渠道。

第三十三条 服务对象在线办理政务服务事项,应当提交真实、有效的申请材料。政务服务部门通过数据共享能够获得的信

息,不得要求另行提供。

政务服务部门不得将服务对象提交的申请材料用于与政务服务无关的用途。

第三十四条 符合《中华人民共和国电子签名法》规定条件的可靠电子签名,与手写签名或者盖章具有同等法律效力。

第三十五条 政务服务部门应当使用国家统一电子印章系统制发的电子印章。

电子印章与实物印章具有同等法律效力,加盖电子印章的电子材料合法有效。

第三十六条 加强电子证照的推广应用,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依据。

第三十七条 政务服务部门应当对履行职责过程中形成的电子文件进行规范管理,按照档案管理要求及时归档并向档案部门移交。除法律、法规另有规定外,电子文件不再以纸质形式归档和移交。

第六章 政务服务监督

第三十八条 政务服务部门应当建立政务服务“好差评”制度,由服务对象评判服务绩效。

第三十九条 政务服务部门应当建立便利、畅通的政务服务

投诉举报渠道。

第四十条 政务服务部门可以根据工作需要,聘任政治素质高、作风正派过硬的专业人员兼任政务服务监督员。

第四十一条 政务服务部门应当建立健全内部监督机制,自觉接受批评、建议,提高服务质量。

第四十二条 市县两级应当将政务服务工作纳入经济社会发展综合考核内容,由政务服务管理部门组织实施考评。

第四十三条 建立健全政务服务责任追究制度。政务服务管理部门负责对政务服务工作进行监督,协助有关部门查处违纪违法行为。

第七章 附 则

第四十四条 中央和省驻东营部门(机构)、省垂直管理部门、党群工作机构的政务服务事项进驻所在地政务服务中心集中受理、办理的,参照本办法执行。

第四十五条 本办法由市政务服务管理办公室负责解释。

第四十六条 本办法自2019年12月5日起施行,有效期至2022年12月4日。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监委，市法院，市检察院，胜利石油管理局有限公司，石油大学，东营军分区，济军基地，省黄三角农高区管委会。

东营市人民政府办公室

2019年12月5日印发
