

连政办发〔2017〕92号

市政府办公室关于印发 连云港市政务服务管理规定的通知

各县、区人民政府，市各委办局，市各直属单位：

《连云港市政务服务管理规定》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

连云港市人民政府办公室

2017年6月16日

连云港市政务服务管理规定

第一章 总 则

第一条 为加强政务服务监督管理，提升政务服务能力和水平，根据《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国政府信息公开条例》、《江苏省政务服务管理规定》等有关法律法规，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称政务服务，是指市、县（区）人民政府及其所属部门或法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织，依公民、法人或者其他组织的申请，实施行政许可、行政确认等具有依申请实施特征的行政权力和公共服务事项的行为。

经机构编制管理机关会同保密行政管理部门认定为涉密的政务服务事项除外。

第三条 本市行政区域范围内政务服务管理工作，适用本规定。

第四条 政务服务管理工作遵循便民利民、依法依规、公开透明、开放共享的原则。

第五条 市级政务服务管理办公室负责全市政务服务与管理的组织协调和监督管理工作；县区政务服务管理办公室负责本地区政务服务与管理的组织协调和监督管理工作；其他部门和单位按照

职责做好政务服务相关工作。

第二章 政务服务的集中办理

第六条 政务服务中心集中办理本级和上级委托实施的政务服务事项，原则上各部门政务服务事项要全部入驻政务服务中心办理，实现“一窗式”进出。有条件的县区依法经批准可以开展相对集中行政许可权改革试点，将行政许可权集中到一个部门行使。

政务服务事项清单应依据政府部门行政权力和公共服务事项目录制定。主要包含许可、征收、给付、确认、奖励和其他行政权力。

第七条 具有政务服务职能的部门或组织（以下统称政务服务部门），应当明确一个内设机构（以下统称政务服务职能处室）统一办理政务服务事项，其他相关内设机构可以承担相应协同工作。

政务服务职能处室原则上应当整体进驻政务服务中心。

第八条 政务服务部门应当在政务服务中心设置窗口（以下统称部门窗口）办理政务服务事项，并制定统一格式的授权委托书，窗口工作由政务服务职能处室承担。

第九条 因特殊情况，政务服务事项不宜或暂不进政务服务中心的，应当报本级政府批准，纳入同级政务服务管理机构统一管理，并报上级政务服务管理机构备案。

对于因场地限制或已有办事大厅的单位，经本级政府批准，作为政务服务中心分中心，相关政务服务事项进驻办理，接受本

级政务服务中心业务指导和管理考核。

第十条 政务服务部门一个工作年度内受理政务服务申请数量较少的，经同级政务服务管理办公室同意后，可以网上预约受理或者由政务服务中心综合窗口代为受理，政务服务职能处室及时至中心办理。

第十一条 政务服务事项的受理、审核、决定、制证、送达等环节应当集中在政务服务中心实施。

政务服务事项涉及现场核查、专家评审、听证等程序的，应当由政务服务职能处室组织或委托有关单位实施。

第十二条 政务服务事项涉及政务服务部门所属机构提供检验、检测、检疫等服务的，部门所属机构应当在政务服务中心设置窗口受理检验、检测、检疫等申请。

有特殊管理要求的事项除外。

第三章 政务服务信息公开

第十三条 政务服务部门应当根据法律、法规、规章的立改废等情况及时对政务服务事项进行清理调整，履行相关手续后，按规定向社会公布。

没有法律法规依据，政务服务部门不得自行设置或者变相设置行政许可等审批事项。

第十四条 政务服务部门应当逐项编制政务服务事项办事

指南，列明政务服务事项的办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、办理时限、咨询方式等内容，并细化到每个环节。

政务服务事项和办事指南等应当通过政府网站、部门网站、多媒体终端设备、宣传手册等形式向社会公开。

第十五条 部门窗口应当在显著位置放置办事指南、载有法定收费项目和收费标准的公示牌、示范文本或固定格式文本（表格），供公众免费查阅。

第十六条 政务服务事项有数量限制的，应当将限制依据、数量、分配规则以显著方式予以公示。

第十七条 政务服务部门应在部门窗口和相关政府网站公开政务服务事项涉及的法律、法规、规章、规范性文件等目录清单。

第十八条 政务服务申请材料中涉及需由符合法定条件的专业技术组织编制、认定的材料，政务服务部门应当在部门窗口和相关政府网站公开相关专业技术组织名录。

第十九条 政务服务事项办理结果应当依法公开，公开内容包括事项名称、申请人、批准内容、有效期限、批准部门、批准日期等。

第二十条 政务服务部门应当将申请书等材料的示范文本或固定格式文本（表格）制作成电子文件，置于部门网站、政务服务中心网站，供申请人下载。

第二十一条 政务服务信息公开内容应当及时更新。

政务服务事项涉及重大调整的，政务服务部门应当通过多种途径向社会公开。

第四章 政务服务的规范运行

第二十二条 部门窗口工作人员应具备办理本政务服务部门政务服务事项业务能力，政务服务部门要有计划安排窗口工作人员业务轮训。对下放到县区的市权行政审批项目，各部门要主动对接，做好培训和业务指导工作，确保审批项目顺利运行。

部门窗口工作人员应当承担本政务服务部门职责范围内的政务服务以及其他相关业务的咨询工作。

第二十三条 部门窗口日均受理政务服务申请数量较多的，政务服务部门要在政务服务中心设置咨询窗口或开通咨询电话、网上咨询。

第二十四条 政务服务部门受理政务服务申请，应当向申请人出具受理通知书，通知书应当载明政务服务事项名称、受理时间、办理期限、领取证件的地点等。

受理通知书应当加盖政务服务部门专用章。

第二十五条 政务服务申请人提交的材料不全或者不符合法定形式的，政务服务部门应当在法定时限内出具补正通知书，一次性告知申请人需要补正的内容。

补正材料需要由其他部门或者专业技术组织提供的，补正通

知书应当包括补正材料取得的途径和方式。

补正通知书应当加盖政务服务部门专用章。

第二十六条 多部门共同审批事项，应由同级政务服务管理办公室研究提出意见，报本级政府批准，明确一个政务服务部门统一受理申请材料、统一送达相关证件。各级政务服务管理办公室做好联合审批牵头工作，积极服务重大项目、重点工程。

第二十七条 根据法定条件和程序，政务服务申请需要现场核实的，政务服务部门应当做好现场核查安排记录。

现场核查人员应当制作现场核查记录，并签署姓名、日期。

第二十八条 依法应当先经下级政务服务部门审查后报上级政务服务部门决定的政务服务事项，下级政务服务部门应当将初步审查意见和全部申请材料直接报送上级政务服务部门窗口。

两级政务服务部门应当建立报送材料交接记录，不得要求申请人重复提供申请材料。

第二十九条 政务服务事项需要政务服务部门有关负责人签字的，有关负责人可通过政务服务系统后台进行审批或到政务服务中心审核材料、签署意见。

第三十条 政务服务部门应当加快政务服务事项办理速度，法律、法规对办理时限作出明确规定的，政务服务部门承诺的办理时限可以少于等规定的时限；法律、法规没有规定的，政务服务部门应当参照法律、法规规定的同类事项办理时限，合理确定承诺时限，并向社会公布。

第三十一条 政务服务事项办理程序包含有听证、公示、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的，政务服务部门应当明确所需时间，并将所需时间书面告知申请人。所需时间不计算在法定办理期限内。

第三十二条 政务服务部门实施政务服务，依照法律、行政法规收取费用的，应当公示收费依据、标准，明确告知申请人缴费方式。

第三十三条 政务服务部门实施政务服务尽量简化流程，缩短时限，可以同时办理的程序应当并行办理。

第三十四条 政务服务部门应当加强对政务服务事中事后监管，监管人员不得是本部门政务服务职能处室工作人员。

第五章 政务服务的网上办理

第三十五条 各县区应依托行政权力网上公开透明运行系统，统一完善政务服务平台，推进政务服务网上办理。

第三十六条 政务服务部门应当建立网上服务窗口，受理申请人通过网络提出的政务服务申请。

通过网络提出的政务服务申请，政务服务部门应当通过网络告知申请人受理或不予受理的决定，或者需补正的申请材料等内容。

第三十七条 政务服务部门应当根据法定程序设置网上办理流程，实施政务服务网上办理。

政务服务部门应当将申请材料以及实施程序中产生的材料制作成电子文件在政务服务平台上传递、流转。

政务服务实施过程应当在政务服务平台上留下即时电子信息。

第三十八条 政务服务部门应当建立政务服务电子信息库。电子信息库应当包含以下电子数据或电子文件：

- （一）政务服务申请人基本情况；
- （二）政务服务申请人提交的申请材料；
- （三）政务服务实施过程中，政务服务部门向申请人出具的各种结论性材料；
- （四）政务服务部门向申请人核发的证照批文。

各政务服务部门应当共享政务服务信息。

第三十九条 各级政务服务平台应当实现政务服务电子数据交换，共享政务服务信息。

第六章 政务服务人员管理

第四十条 政务服务部门应选派具有较强业务能力、组织协调能力和较高服务意识、责任意识的人员到政务服务中心工作，有计划地选派后备干部进中心锻炼。政务服务管理办公室可根据情况向组织部门或所在部门党组推荐优秀进驻中心工作人员，作为培养选拔干部的后备人选。

第四十一条 承办政务服务事项的工作人员应当是政务服务

部门行政编制人员或者依法授权承担政务服务事项的事业编制人员，在政务服务中心连续工作时间应不少于两年。

第四十二条 政务服务管理办公室应当对政务服务工作人员进行资格审查、业务培训和管理。政务服务工作人员应当保持相对稳定，接受政务服务管理办公室和派驻部门双重领导。

第四十三条 政务服务部门应派遣代表本部门负责行政审批事务的首席代表（以授权书形式确认），首席代表原则上由行政服务处处长担任，首席代表连续工作时间应不少于一年。

第四十四条 政务服务管理办公室负责对进驻政务服务中心的工作人员进行考核，年度考核结果由政务服务管理办公室决定，并将考核结果报送政务服务部门。

第四十五条 因政务服务工作人员不能胜任工作或其有违法违纪行为，政务服务管理办公室提出处理意见或换人要求时，进驻部门应密切配合，及时更换。

政务服务部门确因工作需要调换工作人员或临时替岗换人时，应提前报政务服务管理部门备案。

第四十六条 政务服务部门及其工作人员在政务服务过程中有违反法律法规规定，不履行或不正确履行职责，损害公民、法人和其他组织合法权益的，应依法追究 responsibility。

第七章 政务服务的监督考核

第四十七条 各县区应当加强对本级政务服务部门工作的监

督考核，并将其纳入政府绩效管理。

第四十八条 政务服务管理办公室负责制定政务服务管理评价办法，具体实施政务服务管理评价工作。

第四十九条 政务服务管理办公室应当加强对政务服务部门政务服务工作的日常管理，发现重大问题及时出具书面建议，提出整改要求。政务服务部门应当在规定时间内落实整改。

第五十条 各级监察、法制、编制、人社等部门应当依照相关规定实施对政务服务工作进行监督管理。

第五十一条 政务服务部门应当建立健全政务服务运行管理和监督制度。

第五十二条 政务服务部门应当对政务服务职能处室开展政务服务实施有效监督和绩效考核。

第五十三条 政务服务部门应当建立政务服务反馈机制，及时发现问题，改进政务服务。

第五十四条 政务服务管理办公室应当会同监察、法制、编制、人社、物价等部门对政务服务工作进行综合评价考核。

附 则

第五十五条 垂直管理部门政务服务参照本规定执行。

第五十六条 本规定由市政务服务管理办公室负责解释。

第五十七条 本规定自发文之日起施行。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，连云港警备区。

连云港市人民政府办公室

2017年6月16日印发
