

贵州省人民政府

黔府函〔2020〕131号

省人民政府关于提请审议《贵州省政务服务条例（草案）》的议案

省人大常委会：

为提升政务服务水平，促进服务型政府建设，优化营商环境，根据有关法律、法规的规定，结合本省实际，省人民政府有关部门经过调查研究，广泛征求意见，拟定了《贵州省政务服务条例（草案）》，已经2020年11月1日省人民政府第73次常务会议通过，现提请审议。



关于《贵州省政务服务条例（草案）》 的起草说明

（2020年 月 日在省十三届人大常委会第 次会议上）

贵州省司法厅厅长 张 涛

省人大常委会：

受省人民政府委托，现对《贵州省政务服务条例（草案）》（以下简称《条例（草案）》）作如下说明：

一、制定《贵州省政务服务条例》的必要性

党中央、国务院高度重视政务服务工作。习近平总书记明确要求“提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平，让群众少跑腿”。近年来，国家先后出台一系列政策文件，为加快政务服务发展提供了制度支持。按照党中央、国务院的决策部署，在省委、省政府的正确领导下，我省政务服务体系建设不断完善，政务服务规范化、信息化、便利化水平不断提高。2016年至2018年，国务院办公厅连续三年将我省列为“互联网+政务服务”试点示范省；在省级政府网上政务服务能力评估中我省近四年连续位居全国前三。虽然我省政务服务工作取得一定成效，但仍存在政务服务管理职责分工不够清晰、平台建设水平有待提高、便民化措施有待加强等问题，需要进一步加强统筹协调，完善制度措施。因此，为促进政务服务体系建设和完善，制

定条例十分必要。

二、《条例（草案）》的起草过程

2020年3月，省政务服务中心、省司法厅会同省人大财经委、省人大常委会法工委成立了《条例（草案）》立法起草小组，先后赴贵阳市、遵义市、黔南州等市州实地调研，形成《条例（草案）》初稿。起草小组多次将《条例（草案）》征求意见稿送各市、州人民政府和省有关单位及律师协会、有关市场主体代表征求意见，通过省人民政府网、省司法厅网站公开征求社会各界意见。起草小组对收到的意见建议进行认真梳理、充分吸纳，积极与相关部门沟通协商，基本达成一致意见。2020年11月1日省人民政府第73次常务会议原则通过《条例（草案）》。会后，省司法厅根据会议要求，会同省政务服务中心对反馈意见进行研究，对文稿作了进一步修改并与有关单位再次沟通协商一致，形成送审的《条例（草案）》。

三、需要说明的问题

（一）关于政务服务管理和监督体制机制。一是明确了各级人民政府、政务服务管理机构、政务服务中心和政务服务机构的职责分工，规定县级以上政府明确政务服务管理机构并因地制宜设立和规范政务服务中心。二是明确了政务服务事项清单管理制度。规定政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项，县级以上政务服务管理机构梳理和汇总同级行政权力事项清单。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，各级政务服务中心组织编制和调整本级公共服务事项清单。省政务服务

中心制定政务服务事项办事指南编制标准，省级政务服务机构组织编制本行业本系统政务服务事项办事指南示范文本。三是明确通过“好差评”制度、政务服务监测系统、特约监督员制度、新闻媒体舆论监督等进一步健全完善政务服务监管体系。

（二）关于政务服务平台。一是加强线上线下平台统筹建设，规定各级人民政府应设立政务服务大厅，省人民政府按照国家要求和“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，政务服务大厅和在线政务服务平台应协同运行、融合发展，按照统一标准办理政务服务事项。二是明确集中办、在线办的纳入范围，规定除了涉及国家秘密、公共安全、场地具有特殊要求等情形外，政务服务事项应纳入政务服务大厅集中办理；除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应纳入在线政务服务平台办理。三是切实推动政务数据共享互认，规定政务服务机构和政务服务中心应依托在线政务服务平台和省数据共享交换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。

（三）关于政务服务规范化和便利化。一是切实加强政务服务程序规范化，对于法律、法规或者规章没有明确规定程序的政务服务事项，明确了受理、审查、决定等全流程的办理程序。二是着力加强政务服务便利化，规定政务服务机构应优化办理流程、精简办事材料、缩短办理时限、降低办事成本，提倡推行行政许可告知承诺制、证明材料告知承诺制等制度机制，推进政务服务便利化。三是突出全省通办、一窗通办和当场办理，探索建

立省际协同服务机制和支持跨省政务服务协作，把我省实践中好的经验做法上升为有法律约束力的制度规则。

以上说明及《条例（草案）》，请予审议。

贵州省政务服务条例（草案）

第一章 总 则

第一条 为了提升政务服务水平，促进服务型政府建设，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 本省行政区域内，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，适用本条例。

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、行政奖励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，明确事项类型、名称、编码、依据和行使层级等基本要素，纳入政府权责清单制度体系。

第九条 编制行政权力事项清单应当遵循职权法定原则。

县级以上人民政府政务服务管理机构根据国家标准统一的行政权力事项目录清单梳理和汇总同级行政权力事项清单。

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管理机构梳理和汇总。

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 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向社会公布。

第三章 政务服务平台

第十四条 各级人民政府应当设立能够满足政务服务事项集中办理需要的政务服务大厅，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。

县级人民政府应当统筹推进乡镇、街道政务服务大厅和基层社区便民服务站建设。

第十五条 除下列情形外，政务服务事项应当纳入政务服务大厅集中办理：

（一）对场地具有特殊要求，不宜纳入政务服务大厅集中办理的政务服务事项；

（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政务服务事项。

推动国家垂直管理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 省政务服务中心会同同级大数据管理机构，按照全国一体化在线政务服务平台建设要求，建设在线政务服务平

台，并负责安全保障和运营管理。

在线政务服务平台建设应当遵循规范化、标准化、集约化、数字化、移动化、智能化原则，实现政务服务事项全流程网上办理。

第十七条 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，开通互联网办理渠道，方便申请人在线咨询、预约、申请、办理、查询和评价。

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办理渠道，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数据共享交换平台，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数据共享交换平台，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，应当按照国家和省有关规定汇集、存储在省数据共享交换平台，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 省、市州人民政府应当设立 12345 政府服务热线平台，集中受理非紧急类政府服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等事项。

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，自然人可以使用居民身份证、户口簿等有效身份证件或者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法定证照等证明其身份。

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 申请人申请办理政务服务事项，并提交申请材料的，政务服务机构应当接收申请材料，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受理，退还申请材料。

前款规定的受理或者不予受理，政务服务机构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，应当将延长期限及正当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，对申请事项审查后作出不予同意书面决定的，应当说明理由，并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，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 政务服务便利化

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 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。

第三十七条 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，政务服务机构不再索要有关证明材料。

第三十八条 能够通过事中事后监管纠正不符合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。

第三十九条 推行政务服务事项一窗通办和当场办理。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。

第四十一条 一窗通办和全省通办的政务服务事项，受理或者不予受理凭证由办事指南明确的办理机构出具。

第四十二条 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。

支持市州、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。

第四十三条 县级人民政府应当推进行政服务自助终端向村寨、社区等延伸，畅通基层在线政务服务。

第四十四条 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。

第四十五条 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 政务服务监管

第四十六条 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。

第四十七条 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。

第四十八条 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。

第四十九条 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。对实名差评事项，同级政务服务中心应当调查核实、整改纠正和跟踪回访。

第五十条 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，接受群众识别监督。

第五十一条 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、举报，并将处理结果及时回复实名投诉人、举报人。

第五十二条 政务服务机构应当建立健全政务服务内部监督管理机制，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。

第五十三条 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

第五十四条 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）对政务服务实名差评事项不及时调查核实、整改纠正和跟踪回访的；

（三）未建立健全或者未严格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。

第五十五条 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）应当纳入但拒绝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）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，擅自限定申请人办理渠道的；

（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。

第五十六条 违反本条例规定的其他行为，有关法律、法规有法律责任规定的，从其规定。

第八章 附 则

第五十七条 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。

国家垂直管理政务服务机构，在本行政区域提供公共服务，参照适用本条例。

第五十八条 本条例自 年 月 日起施行。

(共印 280 份)