# 重庆市人民政府令第 335 号

《重庆市政务服务管理办法》已经2020年3月30日市第五届人民政府第92次常务会议审议通过，现予公布，自公布之日起施行。

市 长 唐良智

2020年4月15日

(此件公开发布)

# 重庆市政务服务管理办法

## 第一章 总 则

第一条　为规范政务服务行为，加强政务服务监督管理，提升政务服务便利化、规范化水平，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条　本办法所称政务服务，是指本市各级人民政府及其所属工作部门、法律法规授权的组织，为公民、法人或者其他组织依法办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

第三条 本市行政区域内政务服务活动适用本办法。

第四条 政务服务应当遵循依法依规、公开公正、集中便民、廉洁高效的原则。

第五条　除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应当全部纳入政务服务平台全程办理。具有政务服务职能的部门或者组织(以下统称政务服务部门)应当将本单位的政务服务业务系统和数据资源与政务服务平台对接，推进互联共享，推动实现“一网通办”。

本办法所称政务服务平台，是指全市统一开展政务服务业务并纳入全国一体化在线政务服务平台的信息化平台，由业务办理和公众服务系统组成。

第六条　市人民政府政务服务管理机构负责推进政务服务平台规范化、标准化、集约化建设，统一政务服务事项标准，实现政务服务跨地域、跨部门、跨层级业务协同。

第七条 政务服务事项应当纳入政务服务中心集中办理。

推动政务服务向基层延伸，鼓励发展自助政务服务。

第八条 政务服务中心应当统一名称、统一场所标识、统一运行模式，合理设置、优化整合，实施标准化服务。

本办法所称政务服务中心，是指市级政务服务部门和区县(自治县)人民政府、乡镇人民政府(街道办事处)集中开展政务服务的工作场所。

## 第二章 政务服务职责

第九条 本市各级人民政府组织领导本行政区域内的政务服务工作。

第十条 市、区县(自治县)人民政府设立政务服务管理机构，负责协调、指导和监督本级政务服务部门的政务服务，对下级政务服务管理工作进行业务指导。

区县(自治县)政务服务管理机构负责区县(自治县)政务服务中心管理，乡镇人民政府(办事处)负责乡镇(街道)政务服务中心管理。

第十一条 政务服务部门根据各自职责对政务服务事项的实施进行监督管理，对下级对口政务服务部门进行业务指导。

第十二条 政务服务部门可以依托乡镇(街道)政务服务中心和已有的村(社区)便民服务点开展有关政务服务。

## 第三章 政务服务运行

第十三条　政务服务事项实行目录管理。市人民政府应当组织编制全市统一的政务服务事项目录清单，并向社会公布。因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项目录的，应当及时更新目录清单。

已经取消或者停止执行的政务服务事项，政务服务部门应当停止受理。

政务服务部门不得自行设置或者变相设置行政许可等行政权力事项。

第十四条　政务服务部门应当编制政务服务事项办事指南和示范文本，并向社会公布。政务服务事项办事指南应当确保线上与线下标准统一，消除“其他材料”或“有关部门”等不确定性表述，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

政务服务事项的法定依据、申请要件、办理程序依法变更的，政务服务部门应当及时更新办事指南和示范文本，并向社会集中公布，同时报送本级政务服务管理机构。

第十五条 区县(自治县)政务服务中心应当设立综合服务窗口，统一收件、统一出件，提供一站式服务。

第十六条 政务服务中心实行首席代表制，政务服务部门应当选派熟悉业务、经验丰富的人员担任首席代表。

首席代表在政务服务部门授权范围内行使受理、审查、决定、颁发及送达办理结果等权限。负责督办本部门承诺政务服务事项，组织、协调涉及本部门政务服务事项的联合办理，代表本部门管理派驻人员等工作。

第十七条　通过政务服务中心提出申请的，申请事项属于政务服务部门职权范围、材料齐全并符合法定形式的，政务服务部门应当当场受理，并向申请人出具《受理通知书》。当场予以办结的，可以不出具《受理通知书》。

通过政务服务平台提出申请的，政务服务部门应当在1个工作日内完成对申请材料的审查，并通过网络告知申请人受理情况。

第十八条　申请材料不齐全或者不符合法定形式的，政务服务部门应当一次性告知申请人需要补齐补正的全部材料和时限要求，并出具书面凭证或者电子凭证。未履行告知义务的，自收到申请材料之日起即为受理。

申请人逾期未补齐补正的，视为撤回申请。

第十九条　对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或者申请材料欠缺的政务服务事项，经过申请人作出相应书面承诺后，政务服务部门可以先予受理，当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和超期处理办法，并进行审查，在申请人补齐补正全部材料后，在承诺办理时限内及时办理。

第二十条 申请事项不属于本部门职权范围或者不符合法律法规、国家有关政策规定的，应当向申请人出具《不予受理通知书》，说明不予受理的理由。

第二十一条 市、区县(自治县)政务服务部门应当确定一个内设机构统一受理、办理政务服务事项，其他相关内设机构可以承担相应的协同工作。

区县(自治县)政务服务部门统一办理政务服务事项的内设机构原则上应当整体进驻政务服务中心，经本级政务服务管理机构审查后报本级人民政府同意，未进入政务服务中心受理、办理的政务服务事项，应当接受本级政务服务管理机构的指导和监督。

市垂直管理部门的政务服务事项应当进入所在地区县(自治县)政务服务中心集中受理、办理。

第二十二条 政务服务部门应当梳理“最多跑一次”事项清单，优化办事系统、简化办事材料、精简办事环节，实现办理一件事“最多跑一次”。

第二十三条 除直接涉及国家安全、生态环境保护和直接关系公民人身健康、重大财产安全的证明事项外，政务服务部门应当在办理行政许可、行政确认、行政给付等事项时，以书面或者电子文本形式将法律法规规定的证明义务和证明内容一次性告知申请人。申请人书面承诺符合办理规定，愿意承担不实承诺的法律责任的，政务服务部门不再要求提供有关证明而依据书面或者电子文本承诺办理相关事项。

第二十四条 对在一定时间内需由两个以上同级部门分别实施的具有关联性的政务服务事项，应当按照“一口受理、同步审查、限时办结”的原则实行并联审批，牵头办理部门由政务服务管理机构组织协调确定，经协调未达成一致意见的由政务服务管理机构指定一个部门牵头组织办理。

第二十五条 政务服务实行限时办结制度。依法仅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办理决定。依法需要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审核。政务服务部门承诺的期限应当少于法定期限，其承诺期限为办理政务服务事项的最终期限。

需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、评估、鉴定和专家评审等程序的，应在承诺时间内办理。承诺时间在办事指南中明确。

第二十六条 政务服务部门办结申请事项后，对符合条件的，应当依法出具或者送达有关文书、证件;不符合条件的，应当依法出具或者送达不予办理文书并告知不予办理的理由。

第二十七条 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。

按照法律、法规规定收取费用的，应当公布事项名称、法定依据和收费标准，并提供便民的缴费方式，使用有效的票据。

第二十八条 政务服务部门应当依托政务服务平台，统一线上线下服务标准。

政务服务部门无正当理由不得限定申请方式。申请人选择线上申请的，合法有效且能够识别身份的电子申请材料与纸质申请材料具有同等法律效力;除法律法规明确要求提供纸质材料外，政务服务部门不得要求申请人再提供纸质材料。申请人选择线下申请的，只需按照办事指南提供一套申请材料，政务服务部门不得要求申请人在线上重复提供。

第二十九条 符合《中华人民共和国电子签名法》规定的电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力，政务服务部门应当采纳和认可。

政务服务部门应当使用全市统一的电子印章系统制发的电子印章，加盖电子印章的电子材料合法有效，与纸质材料具有同等法律效力。

第三十条 政务服务部门应当使用全市统一的电子证照系统发放电子证照，电子证照与纸质证照具有同等法律效力，可以作为法定办事依据和归档材料。

第三十一条 政务服务部门应当妥善保管履职过程中产生的电子文件。

除法律、行政法规另有规定外，政务服务部门可以单独采用电子归档形式，真实、完整、安全、可用的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

第三十二条 政务数据资源以共享为原则、不共享为例外。

政务服务部门可以通过政务服务平台实现政务数据互通共享、校验核对的，不得要求申请人另行提供其他部门已作出的审批结果材料。

## 第四章 政务服务保障

第三十三条 本市各级人民政府应当将政务服务管理机构及政务服务中心工作经费列入本级财政预算，并在办公场所、人员配备、设施设备、平台运维等方面予以保障。

第三十四条 政务服务部门派驻政务服务中心工作人员受本级政务服务管理机构和政务服务部门双重领导。

政务服务管理机构负责派驻人员日常管理、绩效考核，定期将派驻人员考核结果反馈各政务服务部门。

政务服务部门负责派驻人员业务培训，实行定期轮岗制度。政务服务管理机构反馈的派驻人员考核结果作为晋职晋级、评先评优的重要依据。

第三十五条　国务院规定制式服装部门的政务服务中心窗口工作人员应着制式服装上岗，其他政务服务中心窗口工作人员应统一着装上岗，并提供规范服务、文明服务、热情服务。

## 第五章 政务服务监督

第三十六条 政务服务管理机构应当会同本级纪委监委机关，对政务服务效能、党风廉政问题实施监督。

政务服务管理机构可以聘请政务服务社会监督员，对政务服务工作效能进行监督。

第三十七条 政务服务管理工作应当健全政务服务“好差评”评价制度，接受公众监督。

政务服务管理机构可以委托第三方机构，对本行政区域政务服务工作开展调查评估。

第三十八条 政务服务管理机构对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作进行考核，并将考核结果纳入政府年度目标考核。

第三十九条　对违反本办法规定的相关负责人和直接责任人员，由主管机关责令改正;造成不良影响或者重大损失的，依法依规追究其责任;构成犯罪的，移送司法机关依法追究其刑事责任。

## 第六章 附 则

第四十条 具有行政管理职能的政府派出机构开展政务服务适用本办法。

第四十一条 中央在渝直属机构的政务服务事项进入所在地政务服务中心集中受理、办理的，参照本办法执行。

第四十二条 本办法自公布之日起施行。