

# 安阳市政务服务热线

(2021年8月30日安阳市第十四届人民代表大会常务委员会第二十四次会议通过 2021年9月29日河南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议批准)

## 安阳市第十四届人民代表大会常务委员会公告

### 公告

第5号

《安阳市政务服务条例》已经安阳市第十四届人民代表大会常务委员会第二十四次会议于2021年8月30日通过,河南省第十三届人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2021年9月29日批准,现予公布,自2021年12月1日起施行。

安阳市人民代表大会常务委员会  
2021年10月25日

#### 目录

- 第一章 总则
- 第二章 政务服务建设
- 第三章 政务服务办理
- 第一节 一般规定
- 第二节 现场办理
- 第三节 在线办理
- 第四节 政务热线办理
- 第四章 政务服务监督
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

#### 第一章 总则

**第一条** 为了规范政务服务行为,提高行政效能,优化营商环境,建设服务型政府,推进治理体系和治理能力现代化,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内的政务服务工作,适用本条例。

本条例未作规定,有关优化营商环境的法律、法规已有规定的,适用有关法律、法规的规定。

**第三条** 本条例所称政务服务,是指各级行政机关、法律法规授权的组织和公用企事业单位为自然人、法人或者其他组织依法办理行政许可、行政给付、行政确认、行政备案等行政权力事项和公共服务事项的活动。

**第四条** 政务服务应当遵循依法诚信、高效便民、公开公正、廉洁规范的原则,创新政务服务方式,推动应用新技术,推进政务服务规范化、标准化、协同化、便利化,实现政务服务事项办理“最多跑一次”。

**第五条** 市、县(市、区)人民政府应当加强对本行政区域内政务服务工作的领导,制定完善措施,协调解决重大问题,所需经费列入同级财政预算,并在政务服务场所、人员、设施及其运行维护等方面予以保障。

**第六条** 市、县(市、区)政务服务管理部门负责统筹、协调、指导和监督本行政区域的政务服务工作。

市、县(市、区)政务服务管理部门综合政务服务管理机构按照有关规定承担本级政务服务大厅管理、运行等工作。

市、县(市、区)政务服务管理部门政务服务热线工作机构按照规定承担政务服务热线相关工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责乡镇、街道政务服务大厅、村(社区)便民服务站管理工作。

**第七条** 发展改革、工业和信息化、公安、民政、自然资源和规划、生态环境、交通运输、市场监督管理、卫生健康、商务、教育、农业农村、司法行政、住房城乡建设、人力资源社会保障等部门和公用企事业单位(以下统称政务服务有关部门),按照各自职责做好政务服务工作。

**第八条** 建立健全奖惩机制,接受社会公众监督,对在政务服务工作中作出显著成绩的单位和个人,根据有关规定给予表彰和奖励。

#### 第二章 政务服务建设

**第九条** 各级人民政府应当将政务服务大厅纳入基本公共服务体系建设。政务服务大厅的场地、设施、运行等应当符合国家标准和有关规定。

因安全、场地等特殊原因,需要设立部门专业服务大厅的,应当报本级人民政府批准,并接受同级政务服务管理部门的指导和监督。

**第十条** 市、县(市、区)人民政府应当按照国家一体化在线政务服务平台建设要求,建设规范化、标准化、集约化在线政务服务平台,促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。

政务服务有关部门的政务信息系统应当按照国家和省有关规定与政务服务平台实现数据交换。

**第十一条** 政务服务有关部门应当依法采集、核准、更新、共享政务数据,编制本部门政务信息资源目录,并依照法律、法规和规章等有关规定,合法使用所获取的共享政务信息,确保共享数据安全;不得将政务数据用于与履

行职责无关的活动或者随意更改、编造政务数据。

**第十二条** 政务服务事项实行目录管理制度。市、县(市、区)人民政府应当组织有关部门编制本级政务服务事项清单,并向社会公布。

乡镇、街道政务服务事项清单由县级人民政府组织编制,报市政务服务管理部门备案。

因法律的制定、废止、修改或者政务服务有关部门职能承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项的,政务服务有关部门应当及时提出更新目录的意见,并及时更新。

**第十三条** 政务服务有关部门应当按照减环节、减材料、减时限、减费用、减跑动、优流程的要求编制政务服务事项清单,并向社会公布。

乡镇、街道政务服务事项清单由县级人民政府组织编制,报市政务服务管理部门备案。

因法律的制定、废止、修改或者政务服务有关部门职能承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项的,政务服务有关部门应当及时提出更新目录的意见,并及时更新。

**第十四条** 政务服务有关部门应当将政务服务事项集中到一个内设机构,代表本部门整体进驻政务服务大厅,统一受理、审批政务服务事项。

经本级人民政府同意,政务服务有关部门可以将有关政务服务事项委托本级政务服务管理部门代为受理、审批。

**第十五条** 劳动就业、社会救助、计划生育、农村村民住宅用地审批、社会福利、医疗保障、涉农补贴、户籍登记等与群众生产生活密切相关的政务服务事项应当集中到乡镇、街道政务服务大厅办理,具备条件的可由村(社区)便民服务站办理;需要上报审批的,可以实行免费代办或者帮办。

**第十六条** 推行相对集中行政许可审批服务。经依法批准,行政机关可以按照法定程序和要求集中行使其他行政机关的行政许可权。

行政许可相对集中后,原行政机关不得再行使,并依法履行事中事后监管职责。

**第十七条** 政务服务有关部门不得违法设定或者以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他任何形式变相设定或者实施行政许可。

已经取消、停止执行的政务服务事项,政务服务有关部门不得继续实施或者变相实施,不得转由行业协会商会或者其他组织实施。已经下放的政务服务事项,原政务服务有关部门不得继续实施或者变相实施。

**第十八条** 在依法设立的经济功能区和其他有条件的区域内实施区域评估制度。区域评估所需费用由功能区管理机构或者所属的人民政府承担,评估结果实行区域内项目共享使用。

**第十九条** 供水、供电、供气、供热、排水、污水处理、通信、邮政等公用企事业单位,应当公开服务范围、标准、收费、流程、办理时限等信息,为申请人提供安全、便捷、优质、高效公共服务,不得强迫申请人接受指定设计单位、采购单位、施工安装单位、监理单位等不合理服务条件,不得以任何名义收取不合理费用。

**第二十条** 政务服务有关部门应当选派熟悉业务、经验丰富的在编人员进驻政务服务大厅,在授权范围内行使受理、审查、决定、颁证及送达办理结果等职责。

政务服务大厅窗口工作人员应当着装统一规范,佩戴工作标识,有统一制服的工作人员按照规定着制服。

政务服务管理部门负责派驻工作人员的日常管理、年度考核等工作,考核结果定期反馈政务服务有关部门。

**第二十一条** 政务服务大厅实行“朝九晚五”工作制的,应当给予窗口工作人员生活方面的保障;提供节假日、周末加班服务的,应当按照规定给予相应补助或者补休。

#### 第三章 政务服务办理

##### 第一节 一般规定

**第二十二条** 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,鼓励申请人通过在线政务服务平台提出申请。无法律、法规依据的不得限定申请人办理渠道。

政务服务事项办理有法定期限的,政务服务有关部门应当在法定期限内最大限度压缩办理时限,无法定期限的,应当参照国内先进地区标准确定办理时限,并向社会公布承诺时限、提供办理进度查询。

政务服务有关部门、综合政务服务机构应当为申请人提供预约、错时、延时和周末服务;为老年人、残疾人等特殊群体办理政务服务事项提供便利。

**第二十三条** 政务服务有关部门、综合政务服务机构不得要求申请人提交办事指南之外的其他材料,不得要求申请人重复提供同一份材料。

同一政务服务部门在上一个政务服务环节已经收取的申请材料,不得要求申请人重复提交。

**第二十四条** 对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式,仅欠缺次要条件或者材料的政务服务事项,经申请人书面承诺后,政务服务有关部门应当先予受理,当场一次性告知需要补齐补正的材料、时限和逾期处理办法,并进行审查;申请人补齐补正全部材料的,在承诺办理时限内及时办结;申请人逾期未补齐补正材料的,视为撤回申请。

政务服务有关部门应当公开容缺受理的事项、缺项材料、办理条件等。

**第二十五条** 除直接涉及国家安全、国家秘密、公共安全、金融业内审慎监管、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外,申请人就其符合许可条件作出承诺,通过事中事后监管能够纠正不符合许可条件行为、有效防范风险的,政务服务有关部门可以采取告知承诺的方式实施行政许可。

实行告知承诺制的行政许可事项,由政务服务有关部门会同同级政务服务管理部门提出建议,报设区的市人民政府批准并向社会公布。

**第二十六条** 政务服务有关部门应当在实行告知承诺制的行政许可事项办事指南中,列明告知承诺具体内容、要求和不实承诺可能承担的法律后果。

政务服务有关部门办理告知承诺行政许可事项,应当告知申请人可以选择告知承诺方式并提供告知承诺书。申请人选择告知承诺方式,并以书面形式承诺其符合许可条件,能够按照规定的承诺期限内提交材料,愿意承担不实承诺责任的,政务服务有关部门应当当场作出行政许可决定。申请人不选择告知承诺方式的,不得要求申请人作出确认和承诺。

申请人作出承诺后,政务服务有关部门尚未作出决定前,申请人可以撤回承诺申请。

**第二十七条** 准予行政许可决定作出后,政务服务有关部门应当在国家、省、市规定期限内,对被许可人承诺的履行情况进行核查。发现被许可人告知承诺书约定期限内未履行承诺,不符合行政许可条件的,依法撤销行政许可决定;被许可人实际情况与承诺内容不符的,责令限期整改;逾期拒不整改或者整改后仍不符合条件的,依法撤销行政许可决定。

**第二十八条** 市、县(市、区)人民政府及其有关部门应当编制并公布证明事项清单,逐项列明设定依据、索要材料、开具单位、办理服务指南等。清单之外,政务服务有关部门不得索要证

明。下列证明事项应当取消:

(一)没有法律、法规、国务院决定依据的;

(二)能够通过政府部门内部核查和部门间核查的;

(三)能够通过法定证照、合同凭证证明的;

(四)能够被其他材料涵盖或者替代的;

(五)能够通过网络核验的;

(六)按照规定实行告知承诺制的;

(七)开具单位无法调查核实的。

**第二十九条** 申请人有较严重不良信用记录或者存在曾作出虚假承诺等情形的,在信用修复前不适用告知承诺制。

**第三十条** 作为办理行政审批条件的中介服务事项,应当有法律、法规或者国务院决定依据;没有依据的,政务服务有关部门不得以告知承诺制方式选择中介服务机构,并自行承担服务费用,不得转嫁给申请人。

政务服务有关部门在行政审批过程中需要委托中介服务机构开展技术性服务的,应当通过招标等竞争性方式选择中介服务机构,并自行承担服务费用,不得转嫁给申请人。

**第三十一条** 根据国家有关规定可以将军工建设项目划分为立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等阶段,每个阶段确定一个牵头部门组织协调相关部门在规定的时限内完成审批。申请人在每个审批阶段按照规定填报一张申请表,提交一套申报材料。

房屋建筑工程项目满足土地、规划条件后,申请人可以按照基坑支护和土方开挖、地基基础和地下结构、地上结构等施工进展顺序,分阶段申请办理施工许可证。

**第三十二条** 按照国家有关规定对工程建设项目开展施工图设计文件联合审查,相关部门不再进行技术审查。推行数字化审图、网上审图等方式,优化审图流程。

施工图设计文件审查机构的审查意见应当合法、全面、准确,首次审查意见应当一次性告知。

市住房和城乡建设部门可以对房屋建筑和市政基础设施工程按照有关规定取消施工图审查或者缩小审查范围。

**第三十三条** 逐步推行惠企政策免申即享办理模式,通过政府部门信息共享等方式,实现符合条件的企业免于申报、直接享受政策。

对确需企业提出申请的政策,推行集成服务模式,将政策兑现事项纳入政务服务事项管理,在市、县(市、区)政务服务大厅或者在线政务服务平台实施集成服务。

市、县(市、区)人民政府应当全面梳理需要使用财政资金支付的行政奖励、资助、补贴等各项优惠政策和产业促进政策,编制政策兑现事项清单和办事指南,并向社会公布。

市、县(市、区)人民政府应当组织相关部门定期对政策兑现事项涉及的优惠政策和产业促进政策进行评估,及时更新政策兑现事项清单,并对相关部门的政策兑现事项实施监督检查。

**第三十四条** 政务服务管理部门、政务服务有关部门应当优化企业服务模式,建立健全市、县(市、区)联动的全市政务服务机制,为申请人办理政务服务事项提供免费的咨询、指导、协调服务。

对涉及市级审批权限的工程建设项目逐步推行全程免费代办服务。

##### 第二节 现场办理

**第三十五条** 政务服务大厅应当实行前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的一窗通办服务模式。

**第三十六条** 政务服务有关部门或者综合政务服务机构接受申请人申请材料的,应当出具受理凭证;当场可以办结的,不再出具受理凭证。

申请材料不齐全或者不符合法定形式的,政务服务有关部门或者综合政务服务机构应当当场一次性书面告知申请人需要补齐补正的全部材料和时限要求。未履行一次性告知义务的,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。

**第三十七条** 政务服务有关部门办理政务服务事项,依法需要进行听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定、专家评审、现场勘验、技术审查的,应当及时安排,并将所需时间书面告知申请人。

**第三十八条** 政务服务有关部门依法对申请材料进行形式审查的,申请材料齐全、符合法定形式,应当当场作出决定;依法对申请材料进行实质性审

核的,应当在承诺期限内完成审核并作出书面决定。

作出不予审批决定的,应当书面说明理由,并告知申请人依法享有申请行政复议或者提起行政诉讼的权利。

**第三十九条** 企业登记、公章刻制、首次发票申领、社会保险登记、银行开户等实行一窗受理、并行办理。对一般经营项目的企业开办,申请人提交材料齐全的,应当即时办结;不能即时办结的,应当在一个工作日内办结。

**第四十条** 不动产登记实行登记、交易和缴税一窗受理、信息共享、并行办理,办理时间为一个工作日,最多不超过三个工作日。

出让合同、土地出让价款缴纳凭证、规划核实、土地测绘等材料或者能够通过信息共享获取、核验的材料,不得要求申请人提交。

申请人办理不动产登记时,可以申请水、电、气、暖过户等关联业务同步办理。

##### 第三节 在线办理

**第四十一条** 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的情形外,政务服务事项应当按照规定纳入在线政务服务平台办理。

**第四十二条** 通过在线政务服务平台提出申请的,政务服务有关部门或者综合政务服务机构应当在一个工作日内对申请材料进行审查,一次性告知申请人审查结果,并出具电子凭证。

推行在线联合办理机制,对依法由两个以上政务服务有关部门办理的政务服务事项,可以由综合政务服务机构或者牵头单位统一接受网上申请,其他单位网上分别办理,统一反馈办理结果。

**第四十三条** 符合法律规定的电子签名、电子印章、电子证照、电子档案与手写签名、实物印章、纸质证照、纸质档案具有同等法律效力,可以作为政务服务事项办理材料。

市、县(市、区)人民政府及其有关部门应当加强电子签名、电子印章、电子证照和电子档案在政务服务领域的互信互认和推广应用。

**第四十四条** 政务服务有关部门、综合政务服务机构可以通过数据共享平台核验申请材料真实性的,不再要求申请人提交原件材料,依法需要申请人提交原件的,应当一次性告知。

##### 第四节 政务热线办理

**第四十五条** 政务服务热线是市人民政府设立的由12345电话及配套设置的市长信箱、手机短信、手机客户端、微博、微信等组成的受理政务服务咨询、建议、求助、投诉、举报的非紧急类服务平台。

政务服务热线实行24小时工作制,全天候受理政务服务事项,做到有诉必接、有问必答。

**第四十六条** 市人民政府应当整合非紧急类政务服务热线,健全完善12345政务服务便民热线平台,实行集中受理、归口办理、分级负责、限时办结、监督考核的工作机制。

政务服务热线应当与同级的110、119、120等紧急类热线平台实现一键转接。

**第四十七条** 政务服务热线工作机构统一受理、分类处置政务服务事项,督促检查政务服务事项办理,定期对接热线反映的社情民意进行分析研究。

**第四十八条** 政务服务热线受理以下非紧急事项:

(一)关于政务服务的咨询、建议、求助、投诉、举报;

(二)国家、省政务服务平台,国家、省政务服务好差评平台,国家政务服务投诉与建议平台,人民网领导留言板等平台交办的诉求;

(三)对损害政务环境的投诉、举报;

(四)对经济、政治、文化、社会、生态文明建设等方面提出的意见建议;

(五)对政务服务有关部门及其工作人员在廉洁勤政、工作作风、工作质量、工作效率等方面的投诉、举报;

(六)依法应当受理的其他事项。

**第四十九条** 对单位和个人(以下简称来电人)提出的政务服务事项,热线工作机构应当按照下列规定进行处理:

(一)能当场答复或者处理的,应当直接答复或者处理;

(二)不能当场答复或者处理的,应当按照职责、属地或者行业管理要求,及时将政务服务事项转至承办单位办理;

(三)不属于政务服务事项受理范围的,应当告知来电人解决途径,并做好解释工作。

**第五十条** 承办单位应当在接到政务服务事项五个工作日内办理完毕并回复来电人,反馈热线工作机构。对于特别复杂的政务服务事项

项,五个工作日不能办理完毕的,经本单位负责人批准,可以延期五个工作日。法律、法规、规章另有规定的,依照其规定。

因受客观条件限制暂时无法解决的政务服务事项,承办单位应当告知来电人办理进度、解决措施及解决时限。政务服务事项不属于本单位职责范围的,应当在24小时内退回热线工作机构并说明退回原因。

承办单位对来电人集中反映、反复提出的政务服务事项,应当开展专题研究,制定措施予以解决。

#### 第四章 政务服务监督

**第五十一条** 市、县(市、区)人民政府应当加强对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作的监督考核,将其纳入政府年度目标绩效考核。

市、县(市、区)人民政府应当建立完善政务服务评价体系,对全市政务服务能力进行考核。政务服务管理部门可以委托第三方机构对本行政区域政务服务工作开展评估。

**第五十二条** 实施政务服务好差评制度,提高政务服务水平。好差评制度覆盖本市全部政务服务事项、被评价对象、服务渠道。评价和回复应当公开。

各级人民政府及其政务服务有关部门应当建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。对实名差评事项,政务服务管理部门应当在个工作日内联系核实。对于情况清楚、诉求合理的事项,立即整改;对于情况复杂、一时难以解决的事项,限期整改。整改情况及及时向申请人反馈。政务服务有关部门应当对实名差评整改情况进行跟踪回访。

**第五十三条** 政务服务管理部门应当建立政务服务社会监督员制度,聘请人大代表、政协委员、企业职工和群众代表等担任监督员,定期听取对政务服务工作的意见建议;畅通举报箱、电子信箱、热线电话等投诉举报渠道,处理结果及时回复实名投诉和举报人。

**第五十四条** 政务服务有关部门应当建立健全政务服务内部监督管理制度,加强对本部门、本系统政务服务质量、服务水平的监督管理,并配合有关部门处理相关投诉举报。

#### 第五章 法律责任

**第五十五条** 违反本条例规定的行为,法律、法规已有法律责任规定的,从其规定。

**第五十六条** 各级人民政府和有关部门及其工作人员在政务服务工作中,有下列情形之一的,由上级主管机关或者监察机关责令改正,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;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)已经进驻政务服务大厅,未经本级政务服务管理部门同意,在政务服务大厅之外的场所受理申请的;

(二)变相设定或者实施行政许可,继续实施或者变相实施已经取消的行政许可,或者转由行业协会商会或者其他组织实施已经取消的行政许可的;

(三)擅自增设政务服务事项的办理条件和环节的;

(四)对符合法定条件的申请不予受理、不予批准、不在本条例规定时限或者承诺期限内作出决定的;

(五)未依法说明不受理政务服务申请或者不予作出决定理由的;

(六)对不符合法定条件的申请予以批准或者超越法定职权作出决定的;

(七)未按照本条例规定对实行行政许可告知承诺制的被许可人是否达到许可条件进行核查的;

(八)将政务数据用于与履行职责无关的活动或者随意更改、编造政务数据的;

(九)为市场主体指定或者变相指定中介服务机构,或者违法强制市场主体接受中介服务的;

(十)政务服务热线承办单位回复结果与实际处理情况不一致,弄虚作假的;

(十一)在政务服务过程中态度恶劣粗暴,造成不良后果或者影响的;

(十二)未按照本条例规定履行职责的其他情形。

**第五十七条** 申请人以不正当手段取得行政许可、行政给付、行政奖励、行政补偿的,或者在告知承诺时承诺不实的,纳入申请人失信信用记录;依法属于严重失信行为的,依据有关规定将申请人列入失信联合惩戒对象名单。

申请人违背信用承诺取得行政许可的,由行政许可机关处一百万元以上二百万元以下罚款。

#### 第六章 附则

**第五十八条** 本条例自2021年12月1日起施行。