

索引号:	11220200795219742W/2018-05898	分类:	司法;通知
发文机关:	吉林市人民政府办公厅	成文日期:	2018年06月21日
标题:	吉林市人民政府办公厅关于印发《吉林市“只跑一次”政务服务运行规则(试行)》的通知		
发文字号:	吉市政办发【2018】26号	发布日期:	2018年06月21日

吉林市人民政府办公厅

关于印发《吉林市“只跑一次”政务服务运行规则(试行)》的通知

各县(市)区人民政府,各开发区管委会,市政府各委办局、直属机构:

《吉林市“只跑一次”政务服务运行规则(试行)》已经市政府2018年第5次常务会议审议通过,现印发给你们,请认真贯彻执行。

吉林市人民政府办公厅

2018年6月21日

吉林市“只跑一次”政务服务运行规则

(试行)

第一章 总则

第一条 为深化“放管服”改革,规范政务服务,建设人民满意的服务型、效率型政府,根据有关法律法规和《吉林市加快推进“只跑一次”改革实施方案》,制定本规则。

第二条 本市行政区域内政务服务工作适用本规则。

第三条 本规则所称政务服务,是指市、县(市)区人民政府工作部门及具有管理公共事务职能的组织(以下简称审批服务部门)依托政务服务大厅和政务服务网络平台,依申请为公民、法人或者其他组织(以下简称申请人)办理行政许可、其他行政权力和公共服务事项的活动。

第四条 政务服务应当遵循依法、规范、高效、便民的原则,以“只跑一次”甚至“零跑动”为目标,以“大数据”驱动“互联网+政务服务”,实行“统一受理、集成服务”,提升政府服务效能。

第二章 政务服务体系建设

第五条 市、县(市)区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范畴。政务服务大厅的场地、设施等应当适应政务服务工作需要。

第六条 市、县(市)区人民政府应当加强政务服务信息化、数字化建设,构建跨部门、跨层级、跨领域运行的政务服务网络平台,原则上不再批准部门建设孤立系统和业务专网,推进政务服务一网通办。国家、省已建成部门业务系统的,应当与政务服务网络平台实现系统对接。

第七条 各级政务服务管理机构承担以下职责:

- (一) 负责研究制定政务服务工作制度、规范并组织实施;
- (二) 负责政务服务工作的组织及运行管理,负责政务服务大厅配套服务区域的日常管理;
- (三) 负责政务服务大厅综合窗口的设置,开展收件或者按照审批服务部门委托开展综合受理,对委托权限范围内的即办件进行办理;
- (四) 负责将收件或者受理的业务移交相关审批服务部门,并跟踪审批(审查)等相关工作;
- (五) 负责对审批服务部门办理结果、文书或者证件进行发放,对快递寄送件进行签收、寄发、登记等处理;
- (六) 负责政务服务大厅业务办理的导引和咨询服务,组织审批服务部门开展预审,对重大、复杂事项组织开展会商、论证;
- (七) 负责政务服务信息系统的开发建设、使用培训以及管理维护等工作;
- (八) 负责对审批服务部门进驻政务服务大厅“两集中、两到位”情况进行考核,对派驻机构及人员进行日常管理、综合考评并提出调整建议;
- (九) 负责受理并协调解决政务服务有关投诉;
- (十) 完成本级人民政府交办的其他工作。

第八条 各级审批服务部门承担以下职责：

（一）负责组织本部门审批服务机构和政务服务事项进驻政务服务大厅，并开展相关政务服务工作。

（二）向派驻政务服务大厅的审批服务机构充分授权，原则上包括但不限于以下权责：

1. 对即办件(可以当场办结的事项)的直接办理权。

2. 对承诺件(在规定期限内应当办结的事项)进行分类处置，一般承诺件审查后直接办结；复杂承诺件(需要集体讨论等程序无法直接办结的事项)进行初审，履行集体讨论等程序后按时办结。

3. 对上报件进行初审处置。

4. 对联办件(需要多个审批服务部门联合办理的事项)进行协调处置，协调联合审批或者参与其他部门组织的联合审批。

5. 对需要技术论证或者踏勘等环节的事项，协调相关人员按照要求完成。

6. 收费事项的执行权。

（三）负责梳理、编制本部门政务服务事项清单、办事指南、业务手册、受理样本、审查要点并及时更新。

（四）负责选派具有行政审批(审查)能力和身份的人员承担事项审批(审查)及业务咨询等相关工作，依据政务服务管理机构考评情况对派驻人员进行奖惩及调整。

（五）协助政务服务管理机构协调解决政务服务有关问题。

(六) 按照要求将业务受理权委托给政务服务管理机构,将部分或者全部即办件业务委托政务服务管理机构办理,协助政务服务管理机构对综合窗口工作人员进行业务培训。

(七) 负责政务服务事项的预审工作,按照时限、程序完成审批(审查)等工作。

(八) 完成其他政务服务相关工作。

第九条 政务服务事项实行清单管理制度。市、县(市)区人民政府应当组织梳理政务服务事项清单,实行动态管理,并向社会公布。

第十条 按照“两集中、两到位”的原则,部门审批服务机构和政务服务事项清单所列事项应当分级分类进驻各级政务服务大厅,实现进驻政务服务大厅的政务服务事项到位、办理权限授权到位。审批服务部门不得在政务服务大厅之外受理政务服务事项。依法需要审批服务部门集体讨论决定的重大行政许可事项实行清单管理,清单应当报请本级人民政府常务会议审议决定。法律法规有特殊规定,不适合进驻政务服务大厅集中办理的事项,审批服务部门以书面形式提出申请,经政务服务管理机构审查后,报请本级人民政府分管领导和主要领导决定。

第十一条 对业务量大、性质特殊或者受场地限制不宜进驻政务服务大厅的政务服务事项,经本级人民政府同意,审批服务部门可以设立专业分厅。专业分厅应当按照要求使用统一政务服务网络平台,完整录入受理、审批(审查)、出件等信息,定期向本级政务服务管理机构报送业务办理情况,并接受本级政务服务管理机构的业务指导和监督考核。

第十二条 政务服务大厅设置综合窗口,负责综合咨询、综合受理、综合出件。各类综合窗口可以视业务情况单独或者合并设置。对于专业性强、业务量大、对审查有特殊需求的事项,可以设政务服务事项专窗。

第十三条 综合窗口实行委托代理制度。审批服务部门应当与政务服务管理机构签署委托文件,明确综合窗口的办理事项和权限。政务服务事项委托综合窗口统一办理的,原部门不得再直接对外办理。

第十四条 综合窗口工作人员由政务服务管理机构选派,负责窗口政务服务事项的办理,具体承担以下职责:

(一) 负责提供政策和业务咨询;

(二) 协助申请人填写相关申请书(表),帮助修改完善相关申报材料;

(三) 依照委托范围,认真完成窗口接件、受理、初审、办结等工作任务;

(四) 负责重点投资项目全程代办服务;

(五) 政务服务管理机构安排的其他工作。

第十五条 与政务服务业务链条紧密相关的收费、技术审查、中介服务及配套服务或者第三方服务,经本级政务服务管理机构批准,可以进驻政务服务大厅办理,并遵循本规则的基本原则,规范和公开服务内容、流程和时限,推进与关联事项实行联合办理、信息共享。

第三章 政务服务运行

第十六条 政务服务事项办理实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的工作原则。

第十七条 政务服务实行限时办结制度。需要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。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。审批服务部门应当在法定期限内作出承诺,其承诺期限为该部门办理该政务服务事项的最终期限。依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、评估、鉴定和专家评审等所需要的时间不计算在政务服务期限内,应当在办事指南中予以明确。

第十八条 联办件遵循集成服务和协同办理的原则,由政务服务管理机构指定牵头审批服务部门梳理流程,统筹协调事项办理。

第十九条 政务服务大厅现场业务受理咨询主要由综合咨询窗口负责。综合咨询窗口工作人员以政务服务事项清单、办事指南、样本等为依据,向申请人提供咨询服务。对专业性强的业务,由审批服务部门提供咨询服务。网上咨询工作由政务服务管理机构牵头,各审批服务部门配合,逐步建立统一的政务服务网上咨询服务体系。

市、县(市)区人民政府应当设立专门的政务服务咨询热线,建立完善热线咨询服务机制,并与线上线下咨询衔接,实现信息共享。

第二十条 政务服务网络平台对外提供网上预审服务。网上预审为可选服务,不作为现场报件的前置条件。对全流程网上办理的政务服务事项,申请人可以直接报件,也可以先行提交预审。对于申请人提交的预审申请,按照“谁受理,谁预审”的原则进行预审,并按照规定时限将预审结果和相关事宜通过政务服务网络平台告知申请人。网上预审通过后,申请人可以凭身份证明和相关纸质材料向综合窗口报件。

第二十一条 政务服务大厅业务办理实行自助取号服务。政务服务管理机构根据需要提供取号咨询、填表辅导、办事导引等相应配套服务。

第二十二条 经审批服务部门委托的即办件,申请材料符合条件的,由综合窗口直接办理并出具办理结果;不符合条件的,应当一次性告知。

未经审批服务部门委托的即办件,参照承诺件流程收件后,由审批服务部门按照规定办理,并将办理结果即时返回综合窗口出件。

第二十三条 对审批服务部门委托受理的承诺件,由综合窗口依据材料清单、审查要点及样表实施受理。符合条件的,出具受理回执,并将相关信息录入政务服务网络平台;不符合条件的,应当列明理由,出具不予受理通知书;需要补正材料的,应当一次性告知。

对审批服务部门未委托受理的承诺件,由综合窗口依据材料清单和样表实施收件,并转交审批服务部门进行审核。审批服务部门应当在2个工作日内决定是否受理,并将结果通过政务服务网络平台告知申请人;不予受理的,应当列明理由和依据。接件或者受理的电子材料通过政务服务网络平台实时传送;纸质材料由综合窗口及时转交审批服务部门并办理交接手续。

第二十四条 对综合窗口转来的受理材料,审批服务部门应当在规定时限内按照程序完成审批(审查)、作出决定。全流程网上办理的政务服务事项,审批服务部门接到电子材料后,应当在规定时限内按照程序完成审批(审查)、作出决定。

所有方式的审批(审查)、决定等各阶段办理信息必须按照规定全部录入或者交换至政务服务网络平台。

第二十五条 审批服务部门应当在规定时限内将办理结果文书或者证件转交综合窗口,并填写《办理结果交接表》。申请人通过窗口自取的,综合窗口在核对相关信息后,发放结果文书或者证件,由申请人签收;通过邮寄方式领取的,综

合窗口委托邮政单位寄件送达;通过自助服务终端取件的,申请人持身份证或者密码在规定时间内到自助服务终端自行领取。证件为电子版的,审批服务部门应当将电子证件上传至政务服务网络平台,由综合窗口通知申请人自行领取。

第四章 工作保障

第二十六条 政务服务管理机构应当制定政务服务的标准和规范,推进政务服务科学化、制度化、标准化建设。

第二十七条 实行政务服务联席会议制度。政务服务管理机构应当定期组织审批服务部门召开联席会议,协调解决政务服务工作中的重大疑难问题。

第二十八条 政务服务工作实行信息统计分析报告制度。审批服务部门应当每月对政务服务数据进行统计,并报政务服务管理机构。

政务服务管理机构应当对政务服务数据进行汇总分析,进一步完善政务服务运行机制。

第二十九条 审批服务部门应当依法减少和规范申请材料,确保政务服务事项清单、办事指南、审查要点等信息内容合法、完整、准确,不得在办理条件中设置无法定依据的条件。事项发生变化时,应当及时更新并对外公告。

第三十条 除涉密事项外,政务服务管理机构应当通过门户网站、政务服务网络平台及多媒体查询系统、公众媒体等渠道主动公开政务服务事项清单、办理条件和流程、办理结果、联系方式等信息。

审批服务部门和政务服务管理机构应当依法及时处理政务服务信息公开申请。

第三十一条 政务服务应当充分依托互联网,发挥“互联网+政务服务”的优势,提高办事效率,方便申请人办事。能够通过网络共享、网络核验的材料或者信息,不得要求申请人重复提交;能够实现网上办理的事项,不得要求必须到现场办理。居民教育医疗、户籍户政等民生事项,应当推行网上受理、网上办理、网上反馈,做到“应上尽上、全程在线”。

第三十二条 启用政务服务专用章,包括业务收件章、业务受理章、审批专用章及相应的电子印章。政务服务专用章在政务服务工作中与行政公章法律效力等同。

政务服务专用章实行编号管理。业务收件章用于业务收件,由政务服务管理机构负责制作并保管使用;业务受理章用于业务受理,由审批服务部门负责制作并保管使用;审批专用章用于业务审批,由审批服务部门负责制作并保管使用。依法委托受理或者办理的业务,业务受理章、审批专用章由政务服务管理机构保管使用。

第三十三条 政务服务管理机构和审批服务部门应当制定和完善政务服务专用章管理制度。

政务服务专用章仅用于政务服务事项的办理,限于政务服务大厅使用,不得异地使用或者作他用。未纳入集中办理的政务服务事项,不得加盖政务服务专用章。对有特定要求以及法律法规明确规定需要加盖行政公章或者特定印章的业务,应当使用行政公章或者特定印章。

第五章 监督管理

第三十四条 政务服务管理工作纳入政府绩效考核体系。具体考核办法由政务服务管理机构和绩效管理部门按照有关规定研究确定,由政务服务管理机构具体组织实施。市、县

(市) 区人民政府对政务服务工作效率成绩突出的单位和个人, 按照国家 and 省、市有关规定给予表彰奖励。

第三十五条 政务服务管理机构应当加强政务服务工作的监督管理, 对发现的问题及时提出书面整改建议, 审批服务部门应当在规定时间内落实整改。

审批服务部门应当建立健全政务服务内部监督机制。部门审批服务机构应当加强与本部门其他机构的沟通协调, 定期通报政务服务工作情况, 自觉接受监督。

第三十六条 政务服务实行电子监察, 对政务服务进行全过程跟踪、预警、督办。电子监察系统应当纳入政务服务网络建设规划并同步建设。

第三十七条 政务服务管理机构根据工作需要, 可以聘任政治素质高、业务能力强、工作作风正的专业人员作为政务服务监督员, 向政务服务管理机构反映政务服务中的问题, 并提出改进工作的意见和建议。

第三十八条 政务服务管理机构应当建立健全投诉处理机制, 畅通线上线下投诉渠道。申请人提出投诉和意见的, 政务服务管理机构或者审批服务部门应当及时处理并回复。

第三十九条 政务服务管理机构在政务服务监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的, 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; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第四十条 违反本规则有下列情形之一的, 对审批服务部门负责人和直接责任人依法给予处分:

- (一) 政务服务事项未经批准不进驻政务服务大厅办理的;
- (二) 未按照规定向派驻政务服务大厅的审批服务机构授权的;

(三) 在政务服务大厅受理或者办理政务服务事项的同时,又在其他地方受理或者办理的;

(四) 未按照规定编制、公布政务服务事项清单的;

(五) 不配合协同办理的;

(六) 超出清单范围要求申请人申办政务服务事项的;

(七) 未履行牵头部门职责的;

(八) 其他违反本规则的行为。

第四十一条 违反本规则有下列情形之一的,对政务服务工作人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一) 不依法受理、办理政务服务申请的;

(二) 不履行一次性告知义务的;

(三) 超过时限办理的;

(四) 超越权限办理的;

(五) 利用工作之便谋取非法利益的;

(六) 其他违反本规则的行为。

第六章 附则

第四十二条 本规则所称“只跑一次”,是指通过优化办理流程、整合政务资源、融合线上线下、借助新型手段等方式,公民、法人和其他组织到政府办理政务服务事项在申请材料齐全、符合法定受理条件时,从受理申请到作出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门甚至零上门。

第四十三条 各级开发区、乡镇(街道)、村(社区)便民服务机构的建设管理及工作运行,参照本规则有关规定执行。

第四十四条 本规则自发布之日起施行。

抄送:市委各部门,市人大常委会办公厅,市政协办公厅,市纪检委办公厅,中省直各有关部门,市法院、检察院,各民主党派,各人民团体,江城日报社。

吉林省人民政府办公厅文电处 2018年6月21日印发