

# 四川省政务服务条例

(2013年4月2日四川省第十二届人民代表大会常务委员会第二次会议通过)

## 第一章 总 则

**第一条** 为促进政务服务的制度化、规范化,提高行政效能,推进法治政府、廉洁政府、服务政府的建设,根据《中华人民共和国行政许可法》及有关法律法规规定,结合四川省实际,制定本条例。

**第二条** 四川省行政区域内的政务服务适用本条例。

**第三条** 本条例所称政务服务是指四川省县级以上地方人民政府及其部门、机构、法律法规授权的组织(以下统称政务服务部门),在政务服务中心为公民、法人和其他组织(以下统称申请人)依法受理和办理行政许可、非行政许可审批和公共服务等行政管理事项的活动。

本条例所称政务服务中心是指县级以上地方人民政府设立的集中开展前款政务服务的工作场所。

**第四条** 县级以上地方人民政府组织和领导本行政区域的政务服务工作。所属政务服务部门承担具体政务服务。

县级以上地方人民政府政务服务管理机构代表本级人民政府协调、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机构进行业务指导。

县级以上地方人民政府应当建设政务服务中心,集中开展政务服务工作。政务服务管理机构负责政务服务中心管理。

**第五条** 政务服务遵循依法、公开、便民、高

效的原则。

**第六条** 县级以上地方人民政府应当转变政府职能,深化行政审批制度改革,减少审批事项,优化政务环境。

## 第二章 政务服务建设

**第七条** 县级以上地方人民政府应当将政务服务中心纳入基本公共服务体系建设范畴。政务服务中心的场地、设施等应当适应政务服务工作需要。

**第八条** 县级以上地方人民政府应当加强政务服务信息化、数字化建设,构建跨行政区域、跨部门、跨层级运行的政务服务网络数据交换平台,保证网上政务服务有序运行。

**第九条** 省人民政府政务服务管理机构应当制定政务服务、便民服务的标准和规范,推进政务服务科学化、制度化、标准化建设。

**第十条** 县级以上地方人民政府应当加强政务服务队伍的建设。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。

政务服务部门负责对政务服务工作人员的业务培训和管理,实行政务服务工作人员定期轮岗制度。

政务服务管理机构负责对政务服务工作人员进行服务的规范化培训和管理。

**第十一条** 行政许可、非行政许可审批和公共服务等行政管理事项应当纳入政务服务中心集中办理。因涉密、场地限制不能进入政务服务中

10

心办理的,由同级人民政府决定。

省垂直管理部门的政务服务事项进入所在地同级政务服务中心集中受理、办理。

经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或者单独设立的办事大厅,应当接受同级政务服务管理机构的指导和监督。

**第十二条** 政务服务部门应当将政务服务事项集中到一个内设机构(以下统称政务服务内设机构),代表本部门进驻政务服务中心,集中受理、办理政务服务事项。

经同级人民政府同意,政务服务事项和申请办理数量比较少的政务服务部门,其政务服务事项可以依法委托政务服务管理机构代为受理、办理。

**第十三条** 乡(镇、街道)便民服务中心,村(社区)便民服务站(点),依法或者受上级政务服务部门委托,集中受理、办理涉及劳动就业、社会保险、社会救助、计划生育、农用地审批、社会福利、新型农村合作医疗、涉农补贴等事项。

**第十四条** 地方各级人民政府应当将政务服务中心和便民服务中心作为政务公开的重要平台,通过电子显示屏、网站或者信息公开栏等方式集中公布政务服务信息。

### 第三章 政务服务运行

**第十五条** 政务服务事项由省人民政府向社会公告。

省人民政府应当组织省级有关部门适时依法对政务服务事项进行清理和调整。已撤销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。

**第十六条** 政务服务部门应当减少审批环节,简化办事流程,编制政务服务事项办事指南和示范文本,提供便捷高效服务。政务服务管理机构应当会同有关部门对政务服务事项的法定依据、申请要件、办理流程、办理时限进行规范和审

查。

政务服务事项的法定依据、申请要件、办理流程依法变更的,政务服务部门应当及时向社会公告并报送政务服务管理机构。

**第十七条** 申请人享有以下权利:

(一)政务服务事项咨询、申请;

(二)办理进程及结果查询;

(三)对政务服务部门和政务服务管理机构及其工作人员工作进行监督、评议,提出意见、建议、投诉和举报;

(四)对政务服务部门作出的行政决定有异议的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

**第十八条** 申请人提出政务服务申请事项应当依法向政务服务部门提交相关材料和反映真实情况。

**第十九条** 申请事项属于政务服务部门职权范围、材料齐全、符合法定形式的,政务服务部门应当当场向申请人出具加盖公章、注明受理日期的书面凭证。

通过电子政务大厅提出申请的,政务服务部门应当在次日内完成对申请材料的审查,并告知申请人是否受理。同意受理的在电子政务大厅自动生成受理通知。

**第二十条** 申请事项不属于本部门职权范围的,收到申请的部门应当当场告知申请人向有关政务服务部门申请。

申请事项不需要取得行政许可或者非行政许可审批的,收到申请的部门应当当场告知申请人不需要申请的理由,并出具书面凭证。

**第二十一条** 申请材料不齐全或者不符合法定形式的,政务服务部门应当当场一次性告知申请人需要补正的全部材料并出具书面凭证,未履行告知义务的,自收到申请材料之日起即为受理。

申请人通过电子政务大厅提出申请的,政务服务部门应当通过电子政务大厅告知申请人需要补正的全部材料。

**第二十二条** 依法只需要对申请材料的形式要件进行审核的,政务服务部门应当当场作出行

11

政许可或者非行政许可审批决定。

依法需要对申请材料的实质内容进行审核的,政务服务部门应当在承诺期限内完成审核。对符合法定条件和要求的申请,应当作出行政许可或者非行政许可审批决定。

依法作出不予行政许可或者非行政许可审批决定的,应当书面说明理由。

**第二十三条** 政务服务事项依法需要政务服务部门组织进行现场检验、检查、检测、评估、论证的,由政务服务内设机构组织开展。

**第二十四条** 政务服务事项受理、办理情况应当即时录入行政审批软件系统。需事后录入的,应当经政务服务管理机构和行政效能电子监察部门同意。

**第二十五条** 一个政务服务事项涉及两个以上部门的,由政务服务管理机构协调相关政务服务部门按照统一受理、提前介入、同步审查的原则实行并联审批。

**第二十六条** 需由上级政务服务部门复审和终审的审批事项,政务服务部门可以实行上下级联网审批。

**第二十七条** 政务服务管理机构可以组织开展代办、预约办理服务。

**第二十八条** 除法律、行政法规规定外,政务服务部门提供政务服务不得收取任何费用。

按照法律、行政法规收取费用的,应当公布法定项目和收费标准,并在政务服务中心银行窗口统一缴纳,使用省级财政部门统一印制的票据,所收资金按规定缴入国库。

## 第四章 政务服务监督

**第二十九条** 县级以上地方人民政府对本级

政务服务部门和下级人民政府政务服务工作进行监督,实行政务服务的绩效管理、目标考核和责任追究制度。

**第三十条** 政务服务工作应当依法向社会公开,接受公众监督,建立健全政务服务的群众满意度评价制度。

**第三十一条** 监察部门应当在政务服务中心设立监察窗口,负责政务服务的效能监察和效能投诉工作。

**第三十二条** 政务服务管理机构应当会同监察等有关行政主管部门,对政务服务事项、部门授权、现场办理等情况进行监督,建立政务服务质量和效率考评制度,并将考核情况向同级人民政府报告并通报政务服务部门。

政务服务管理机构可以聘请政务服务监督员,对政务服务工作进行监督。

**第三十三条** 政务服务部门应当建立健全政务服务内部监督制约机制。政务服务内设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。

政务服务部门应当积极配合监察部门和政务服务管理机构处理申请人的投诉举报。

**第三十四条** 违反本条例规定的,依照《行政机关公务员处分条例》、《四川省行政审批违法违纪行为责任追究办法》等法规、规章追究责任。

## 第五章 附 则

**第三十五条** 中央驻川部门(机构)的政务服务事项进入所在地人民政府政务服务中心集中受理、办理的,依照本条例执行。

**第三十六条** 本条例自2013年6月1日起施行。