

西安市人民政府办公厅文件

市政办发〔2021〕36号

西安市人民政府办公厅 关于印发政务服务标准化管理办法 (试行)的通知

各区、县人民政府，市人民政府各工作部门、各直属机构：

《西安市政务服务标准化管理办法（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



西安市人民政府办公厅
2021年8月26日

西安市政务服务标准化管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为进一步加强政务服务管理，规范和促进政务服务标准化工作，根据《中华人民共和国行政许可法》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《优化营商环境条例》《陕西省优化营商环境条例》和有关法律法规规定，结合西安市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于全市范围内政务服务标准化工作的管理。

第三条 本办法所称政务服务标准化，是指对政务服务事项清单、办事指南、服务流程、服务场所、一体化在线政务服务平台、监督评价等实施标准化管理，实现同一政务服务事项在各级政务大厅和一体化在线政务服务平台无差别受理、同标准办理，为企业群众提供服务标准统一、线上线下统一、服务质量统一的政务服务。

第四条 市、区县、开发区行政审批局负责组织实施本区域内政务服务标准化管理工作。市、区县、开发区具有行政审批职能的部门（以下简称职能部门）按照各自职能职责，做好政务服务标准化工作。

第二章 事项清单标准化

第五条 政务服务事项包括行政权力事项和公共服务事项。行政权力事项包括行政许可、行政征收、行政给付、行政确认、行政奖励、行政裁决和其他行政权力事项。公共服务事项是由政府各部门面向自然人、法人和其他组织，除行政权力事项之外办理的授益性事项。

第六条 政务服务事项实行清单管理，事项清单包括目录清单和实施清单。目录清单应包含事项编码、事项名称、事项类型和法律依据等基本要素。实施清单应包含基本编码、实施编码、事项名称、事项类型、设立依据、行使层级、实施机构、承诺办结时限、法定办结时限、受理条件、申请材料、办理流程、收费标准、服务对象、办件类型、办理形式等基本要素。

第七条 市级职能部门牵头编制本行业系统市、区两级目录清单，经市审改办会同司法部门提出审核意见，报市政府研究同意后，向社会公开。各级职能部门不得以任何形式变相实施未列入清单内的政务服务事项，不得擅自取消、下放和调整政务服务事项。

第八条 政务服务事项清单应根据实际动态调整。具有下列情形之一的应及时调整：

（一）因法律、法规、规章或其他设定依据立改废释，需新增、取消、下放或变更的；

(二) 国务院和省、市政府决定取消、下放，需对应取消或承接的；

(三) 因机构职能调整或改革需要，需新增、取消或变更的；

(四) 在实际工作中发现有遗漏，需对应新增的。

第九条 市级职能部门应建立沟通协调机制，加强与省级业务部门的沟通衔接，加大对区县、开发区业务部门的指导监督力度，确保政务服务事项清单标准统一。

第十条 市级职能部门未按公布的政务服务事项清单组织实施、遗漏政务服务事项或出现本办法规定应当调整的情形而未及时主动发起调整的，由市审改办督促限期整改。逾期未整改的视情况予以通报，造成严重后果的按照有关规定追究责任。

第三章 办事指南标准化

第十一条 市级职能部门应根据标准化的政务服务事项清单，按照减环节、减材料、减时限、减跑动的要求，牵头编制市、区两级办事指南，为企业群众办事提供明确、清晰的指引。

第十二条 办事指南应包括事项名称、基本编码、权力来源、事项类型、办件类型、行使层级、实施主体、服务对象、中介服务、收费标准、到办事现场次数、承诺办结时限、法定办结时限、结果样本、办理时间、咨询方式、办理地点、监督投诉方式、受理条件、办理流程、申请材料、设定依据、常见问题解答等内容，确保不同层级、不同区域的办事指南保持一致。

第十三条 办事指南中的申请材料，应列明材料名称、材料类型、示范文本、材料份数、材料规格、是否需要电子材料等信息，并提供相关空表。所需材料须有相应的法律法规、规章及规范性文件作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款，所需证明类材料应在全市保留证明事项目录内。能够通过部门之间信息共享获取的材料，不得要求企业群众提供。

第十四条 办事指南在一体化在线政务服务平台统一发布，通过各级政务大厅、政府网站、移动终端、自助终端等途径对外展示，并支持应用小程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第十五条 因法律、法规、规章及规范性文件的制定、修改、废止需要调整办事指南的，市级职能部门应同步按标准完成调整并公布。

第四章 服务流程标准化

第十六条 政务服务流程包括政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、结果送达等程序。各级政务大厅应对政务服务流程实行“全链条”标准化管理。

第十七条 企业群众咨询、预约政务服务事项时，各级政务大厅窗口工作人员应严格落实首问负责制和一次性告知制度。企业群众提交申请材料齐全的，应及时出具《受理通知书》，启动审批计时。申请材料不齐全的，根据实际情况执行容缺受理或一

次性告知补齐补正材料。

第十八条 各级职能部门应在承诺时限内完成审批。具有审批前置关系的审批事项，由首个审批职能部门牵头负责。没有审批前置关系的审批事项，应执行并联审批。审批完成时间以发出相应的证照材料或批准信息的时间为准。对在审批过程中遇到的复杂情况和重点改革问题，由各级审改办通过审批服务工作联席会议，组织相关部门专题研究解决。

第十九条 对工程建设项目审批、“一件事一次办”集成改革等重点领域审批事项，市、区两级牵头部门会同有关单位实行并联审批，进一步压缩审批时限。

第二十条 申请材料受理和审批后，各级职能部门应通过短信、电话、电子邮件等形式实时告知企业群众办理进度、办理结果等信息。各级政务大厅对政务服务事项办理结果可提供窗口领取、电子文书网上送达和邮寄等送达方式。

第二十一条 各级政务大厅应结合实际，为企业群众提供“上门服务”“预约服务”和“延时服务”等。

第五章 服务场所标准化

第二十二条 各级政务大厅名称、标识应保持统一，名称为“××区（县、开发区）政务服务大厅”“××区××街道（镇）便民服务中心”“××街道（镇）××社区便民服务站”。

第二十三条 市、区县、开发区政务大厅应按照服务功能相

对集中、内部办公和外部服务适当分离、方便服务的原则，合理设置咨询导办、审前服务、受理窗口、集中审批、自助服务、休息等候、代办帮办等功能分区和便民服务设施。服务场所面积有限的，功能分区可适当合并设置。街道（镇）便民服务中心和社区便民服务站应按照《西安市基层便民服务中心（站）标准化建设指导意见》的要求设置。

第二十四条 市、区县、开发区政务大厅推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“综合窗口”服务模式，实行“一窗受理”和“一站式”服务。

第二十五条 凡涉及行政相对人需要提交办事材料的依申请类政务服务事项，除涉密和法律另有规定外，无论是否划转，原则上一律进驻本级政务大厅办理，确保实现“三集中三到位”。涉及群众个人的事项应按照“赋权、下沉、增效”的原则，不断向街道（镇）便民服务中心下沉，提升“15分钟政务服务圈”建设品质。

第六章 一体化在线政务服务平台标准化

第二十六条 按照《国家政务服务平台标准》，由市级统一建设一体化在线政务服务平台，统一服务入口、统一身份认证、统一形式规范，实现事项集中发布、服务集中提供，并与省级一体化在线政务服务平台实现互联互通。

第二十七条 一体化在线政务服务平台的服务门户，应具有

用户注册、用户认证、事项发布、搜索服务、办件查询、咨询投诉建议、绩效评价、用户中心等功能。业务应用应具有政务服务事项管理、事项办理、用户访问监测、电子监察、“好差评”、政务服务能力评估、大数据分析等功能。

第二十八条 行政审批服务部门和数据资源管理部门负责推动政务服务全程电子化、全程信息共享、全程交互服务，提供在线咨询、在线受理、在线查询、在线支付、在线评价等网上办事服务，推动更多事项全程网上办结。

第二十九条 行政审批服务部门和数据资源管理部门要加强信息基础设施建设，对信息系统以及数据资源严格管控，防止国家秘密、商业秘密以及公民个人隐私遭到泄露。

第三十条 行政审批服务部门负责推进电子印章、电子证照在政务服务中的应用。除法律、法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章、电子签名的电子材料可作为政务服务事项办理依据，与纸质材料具有同等法律效力。

第三十一条 各区县、开发区及各级职能部门不得新建与一体化在线政务服务平台功能重复或相近的信息系统。已建成运行的政务信息系统应与一体化在线政务服务平台对接，对于未按要求进行改造对接的，财政部门将不予拨付运维经费。

第三十二条 各级职能部门应将本行业本系统政务服务主动接入“西安政务服务”APP移动端，制定出台的惠企便民政策应及时在“西安政策通”系统平台上线发布。各级职能部门门户

网站的政务服务栏目内容,应与一体化在线政务服务平台保持数据同源、服务同源。

第七章 监督评价标准化

第三十三条 各级行政审批服务部门依托电子监察系统,对同级审批行为进行全程电子监察,提醒和警示相关职能部门按照时限完成审批。因客观原因超出时限的,由职能部门向同级行政审批服务部门说明原因,并对企业群众做好解释工作。对于无正当理由的超时审批事件,若造成不良影响的,由纪检监察机关依纪依规严肃处理。

第三十四条 各级职能部门应按照《西安市政务服务“好差评”管理办法》(市政办函〔2021〕61号),在各级政务大厅、各类政务服务平台开展政务服务“好差评”,对企业群众办理的每个政务服务事项进行评价。

第三十五条 各级职能部门应按照《西安市12345市民热线综合服务平台管理办法》,按时办结通过热线平台反映的有关政务服务方面的投诉和举报。

第八章 附 则

第三十六条 本办法由市行政审批局负责解释,自印发之日起试行。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，西安警备区。

市法院，市检察院，各人民团体。

西安市人民政府办公厅

2021年8月30日印发
