

# 关于征求《桂林市政务服务条例(草案)》 意见建议的公告

## 《桂林市政务服务条例(草案)》征求意见稿

**第一条【立法目的】** 为了进一步规范政务服务工作，提高服务质量，优化营商环境，激发市场活力和社会创造力，促进桂林世界级旅游城市建设，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围】** 本条例适用于本市行政区域内的政务服务相关活动。法律、法规对政务服务另有规定的，从其规定。

**第三条【工作职责】** 市、县(市、区)人民政府应当加强对政务服务工作的领导，建立健全协调机制，制定完善政策措施，研究解决政务服务工作中的重大问题，统筹落实政务服务工作所需经费。

市、县(市、区)人民政府确定的政务服务监督管理部门负责组织实施本条例，统筹协调政务服务工作，组织实施政务服务考核检查和监督评估。

行政机关、法律法规授权具有管理公共事务职能的组织等政务服务部门按照各自职责做好政务服务工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责乡镇(街道)便民服务中心以及辖区内村(社区)便民服务站点的政务服务工作。

**第四条【政务服务场所和平台】** 市、县(市、区)人民政府设立政务服务中心，本市行政区域内各类政务服务事项应当纳入政务服务中心集中统一管理。政务服务部门因场地限制或者涉及国家秘密等特殊情形需要暂时保留本部门政务服务场所的，应当经政务服务监督管理部门提出意见报本级人民政府批准，并纳入本级政务服务中心一体化管理。

推动政务服务中心与一体化在线政务服务平台全面对接融合，依法将政务服务事项纳入一体化在线政务服务平台办理，全面推进“一网通办”，保障市场主体有权选择政务服务办理渠道。

公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、户籍管理等群众经常办理且基层能够有效承接的政务服务事项，集中在乡镇(街道)便民服务中心办理，具体事项范围由县(市、区)人民政府确定。村(社区)便民服务站应当提供政务服务咨询、查询、受理、代办等服务。

政务服务监督管理部门应当对政务服务中心、乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站开展政务服务业务指导；优化政务服务场所咨询引导、受理服务、投诉监督等功能分区，实行实时视频巡视和常态化现场巡视，建立健全应急响应机制。

**第五条【目录清单管理】** 本市行政区域内实行政务服务事项基本目录管理制度。政务服务监督管理部门应当根据国家政务服务事项基本目录和本地实际组织同级政务服务部门依法编制政务服务事项基本目录和政务服务事项实施清单，并在政务服务场所和在线政务服务平台公布。

政务服务事项实施清单中列出的申请材料应当清晰明确完整，不得出现“有关材料”“其他材料”等模糊性表述。

**第六条【派驻人员管理】** 政务服务部门应当选派品行端正、熟悉业务、实干担当的工作人

员进驻政务服务中心工作。派驻人员数量与政务服务工作量相匹配，并保持相对稳定。

政务服务监督管理部门应当制定派驻人员考核标准，对考核不合格的派驻人员可以要求派出部门更换，派出部门应当按照要求予以调整。

派驻人员接受同级政务服务监督管理部门和派出部门的双重管理。政务服务监督管理部门的考核结果应当作为派驻人员的年度考核的依据。

**第七条【智能服务及数据共享】** 市人民政府应当推动政务服务领域人工智能建设与应用，依托智能审批系统逐步推行智能问答、智能预填、智能申报、自动审批、智能监督等智能应用，提供申请受理、办理进度查询、结果送达、服务评价等全流程线上服务。

市、县(市、区)人民政府应当建立健全政务数据共享工作机制。政务服务部门的政务数据，除法律法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，应当依法共享。

按照相关规定可以通过数据共享的方式获取的材料，政务服务部门不得要求申请人重复提供。

**第八条【便民措施】** 政务服务监督管理部门应当会同政务服务部门完善线上线下服务渠道，推进适老化和适残化改造等无障碍建设。政务服务场所应当开辟绿色通道，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办理、帮办代办、优先办理等服务。

政务服务部门应当提供急事急办服务渠道。申请人有正当事由办理紧急事项的，政务服务部门应当通过工作日延时服务、周末节假日错时服务等方式第一时间办理；对于职责范围压缩办理时间。因客观原因无法办理的，政务服务部门事后应当向申请人说明原因，并书面告知政务服务监督管理部门。

**第九条【首问负责】** 政务服务实行首问负责制，首位接待申请人的工作人员对于职责范围内的事项，能够当场答复或者办理的，应当当场答复或者办理；不能当场答复或者办理的，应当做好记录并跟进办理；对于职责范围外的事项，应当报政务服务监督管理部门同意后及时移交相关政务服务部门，并向申请人说明移交情况。

受移交部门应按规定在期限内办理相关事项，并将结果报送至政务服务监督管理部门；不能按期办结的，应当向申请人说明理由并向政务服务监督管理部门报送阶段性工作情况。

受移交部门对职责管辖等有异议的，可以向政务服务监督管理部门提出。

**第十条【一次性告知】** 申请人办理政务服务事项，申请材料齐全、符合法定形式的，政务服务部门应当受理，能够即时办理的当场办结；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补正或者更正的内容、期限。

**第十一条【限时办结】** 政务服务部门应当最大限度压缩办理时间，鼓励在承诺办结时限基础上进一步缩短办理时间。政务服务部门不得以人员调整或者不足、缺乏授权、系统升级或者无法使用等为由拖延办理或者拒绝受理。超过承诺办结时限的，政务服务部门应当向申请人说明理由，并书面报告政务服务监督管理部门。

政务服务监督管理部门应当每年公示政务服务事项压缩办理时间，并向社会公开超时办理的政务服务部门及事例。

**第十二条【容缺受理】** 政务服务监督管理部门应当制定并公布容缺受理政务服务事项清单，明确事项名称、主要申报材料、次要申报材料、容缺补正时限等内容。容缺受理政务服务事项清单实行动态管理。

申请人申请容缺受理的，应当提交书面承诺。政务服务部门在收到书面承诺后，对主要申请材料齐全且符合法定形式的，应当先予受理并一次性告知申请人需要补充的材料、补交期限及法律后果。申请人可以通过网络、邮政寄递或承诺书约定的其他方式在承诺时限内补正容缺受理材料。

申请人在承诺时限内补齐所有容缺材料，经审查符合法定要求的，政务服务部门应当在承诺办理时限内出具办理结果。

申请人逾期不能补正全部材料或者所补正的材料不符合法定要求的，政务服务部门按申请人自动撤回申请处理。

**第十三条【业务协同】** 政务服务部门对非本部门主管的行业规划、技术标准规范、工作规程等相关政策规定或者审批监管信息存在疑问的，可以采取函告方式与有关部门进行沟通。有关部门应当自收到函告之日起三个工作日内作出明确书面回复。

**第十四条【联审会议制度】** 市、县(市、区)人民政府应当建立健全政务服务联审会议制度。对部门层面难以协调解决的重大问题，业务牵头部门、配合部门及各自职责，对下列事项召开联审会议，有关政务服务部门应当参加联审会议并出具书面意见；政务服务监督管理部门将会议研究结果形成书面处理意见，交有关部门依法办理。

**第十五条【高效办成一件事】** 市、县(市、区)人民政府应当健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，明确牵头部门、配合部门及各自职责，对下列事项实行集成办理：

(一)企业开办、生产、经营、变更、注销等相关政务服务事项；

(二)工程建设项目联合审批、验收等相关政务服务事项；

(三)个人出生、入学、就业、就医、婚育、退休、死亡等全生命周期相关政务服务事项；

(四)不动产登记涉及的房产交易、税费缴纳、水电气热网联动过户等相关政务服务事项；

(五)其他与本地企业和群众生产生活密切相关、关联性强、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项。

**第十六条【涉农服务】** 政务服务监督管理部门应当会同有关政务服务部门联合建立农村集体资产数字化交易平台，对土地经营权、林权、闲置农房等资产实行确权、评估、流转、抵押全流程线上管理，流转信息同步接入一体化政务服务平台。

政务服务监督管理部门应当会同有关政务服务部门推动农药经营、农机上牌、农产品检疫等与农民生产生活密切相关的政务服务事项在便民

服务中心、便民服务站集中办理，提供就近代收代办、上门办理服务。

**第十七条【全生命周期服务】** 市、县(市、区)人民政府应当建立健全投资项目和市场主体跟踪服务机制，根据项目性质、规模等因素，提供从核准、备案、投产到产业链整合的全生命周期政务服务指导，协调解决投资项目建设和生产经营中的问题；推行项目前期策划制定机制，加强规划、用地、用能、生态环境保护等建设条件的协同，实行并联办理、限时办理。

**第十八条【“多证齐发”审批优化服务】** 对符合条件的工程建设项目推行“多证齐发”审批优化措施。有关政务服务部门应当加强协同联动，通过前期预审、部门联审、并联办理等方式，实行建设用地使用权不动产权属证书、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证和建筑工程施工许可证等多项一次性申请，多证照一次性发放。

**第十九条【公用事业服务】** 政务服务监督管理部门应当指导供水、供电、供气、排水与污水处理、通信等公用事业企业编制、发布并动态更新高频办理的服务事项清单和办事指南，明确收费标准，优化报装流程，精简报装材料，压缩办理时间，并按照有关规定纳入政务服务事项管理。

对建设项目需要附属接入市政公用设施的工程项目，实施“水电气网”联合报装制度，由一个部门牵头组织协调市政接入工程涉及的建设工程规划、绿化、涉路施工等许可事项，实行告知承诺、在线办理、并联审批、限时办结。

**第二十条【产业园区服务】** 市、县(市、区)人民政府应当根据需要在产业园区管理机构设立一站式服务受理点，为市场主体无偿提供政策咨询和帮代办服务。鼓励具备条件的产业园区建立专班服务、专员跟进等机制，及时协调解决企业等市场主体办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

**第二十一条【惠企政策及保障】** 市、县(市、区)人民政府应当依法梳理惠企政策，统筹兑现资金，编制并公布政策兑现事项清单和办事指南，明确政策兑现的条件、程序和时限等，依托一体化政务服务平台集中发布。

政务服务部门应当推动对符合条件的企业实行优惠政策免于申报、直接享受；确需企业提出申请的优惠政策，应当简化申报手续和办理流程。

财政部门应当完善财政资金直达机制，加强直达资金监控，确保资金拨付到位、使用规范。市、县(市、区)人民政府应当加强惠企政策落实跟踪督促，及时研究解决惠企政策落实中的具体问题。资金拨付逾期的，政务服务部门应当向受惠企业说明逾期原因，定期通报书面兑现计划，并提供直接负责的主管人员及联系方式。

**第二十二条【“办不成事”反映窗口】** “办不成事”反映窗口应当当场受理申请人的诉求，及时移交有关政务服务部门，并报告政务服务监督管理部门。政务服务监督管理部门应当会同有关政务服务部门及时推动解决问题；依法不能办理的，应当向申请人说明理由及法律依据。诉求处理结果应当向社会公开。

“办不成事”反映窗口业务实行线上线下统一的服务标准和办理流程。

**第二十三条【创新容错】** 市、县(市、区)人民政府鼓励和支持政务服务部门在法治框架内探索政务服务改革创新具体措施。对在法治框架内探索新经验、新做法中，出现失误或者偏差，但符合国家和自治区确定的改革方向，决策程序符合规定，且勤勉尽责、未谋取私利的，依法予以免责或者减轻责任。

**第二十四条【政企沟通】** 政务服务监督管理部门应当会同政务服务部门建立健全常态化政企沟通机制，定期通过开展座谈交流、实地调研、问卷调查等方式，主动了解市场主体、行业协会商会意见建议，提供政策信息，回答相关咨询，依法、及时、妥善解决市场主体反映的问题。

**第二十五条【政务诚信建设】** 市、县(市、区)人民政府应当加强政府采购、政府和社会资本合作、招标投标、招商引资、政府债务偿还等重点领域的政务诚信建设。发展改革部门应当定期开展政务诚信监测和评价工作，建立健全政务失信记录、公示披露、督促整改、责任追究等政务失信惩戒机制。

**第二十六条【监督评价】** 市、县(市、区)人民政府应当建立健全政务服务“好差评”制度、无感化评估、明查暗访等多元化监督评价体系，对政务服务成效、服务规范、服务便捷、服务体验等指标进行跟踪改进，覆盖全部政务服务事项、被评价对象、服务渠道。

政务服务监督管理部门应当将市场主体反映的普遍性、共性问题纳入政务服务改革范围。

政务服务监督管理部门在组织实施政务服务考核检查和监督评估中，发现政务服务部门不依法履行政务服务相关职责的，应当将有关线索移送有权机关处理。

**第二十七条【法律责任】** 政务服务部门及其工作人员在政务服务工作中，有下列情形之一的，由有权机关责令改正；情节严重或者造成严重后果的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处理：

(一)违反第七条第三款规定，对可以通过数据共享的方式获取的材料，要求申请人重复提供的；

(二)违反第九条规定，未执行首问负责制及时答复申请人，或者对职责管辖范围内以及政务服务监督管理部门同意移交的政务服务事项推诿扯皮的；

(三)违反第十条规定，未一次性书面告知申请人需要补正或者更正的内容、期限的；

(四)违反第十一条规定，不在规定时限或者承诺期限内办理的；

(五)违反第十三条规定，不在规定期限内书面回复有关部门函告，或者书面回复缺乏具体内容、表述含糊不清的；

(六)未按照规定处理“办不成事”反映窗口诉求的；

(七)其他未履行政务服务职责的情形。

**第二十八条【施行日期】** 本条例自  
年 月 日起施行。

## 桂林市人大法制委员会关于《桂林市政务服务条例(草案)》修改情况的报告

——2025年12月23日在桂林市第六届人民代表大会常务委员会第三十一次会议上

市人大常委会法制委员会主任委员 李日升

市人大常委会：

2025年8月26日，市六届人大常委会第二十九次会议初次审议了《桂林市政务服务规定(草案)》。常委会组成人员普遍认为，制定政务服务地方性法规对于规范政务服务行为、提高政务服务质量、优化营商环境、服务桂林世界级旅游城市建设具有重要意义，并结合本市实际对草案提出了一些具体的审议意见，建议进一步修改完善。一审后，市人大常委会法制委员会、市人大常委会法制工作委员会设立审议修改工作专班，会同有关专门委员会、政府有关部门组织专题学习，对照学习了国务院优化营商环境条例和自治区优化营商环境条例等上位法关于政务服务的有关规定，参考学习了其他设区市新出台的有关优化政务服务法规。组织工作专班到市大数据和行政审批局、市自然资源局、市住房和城乡建设局走访调研，对草案拟设置的重点条款深入研究论证。法制委员会和法制工作委员会还多次召开座谈会，听取了市人大常委会、市司法局、市自然资源局、市生态环境局、市住房和城乡建设局、市大数据和行政审批局、市城管委等部门以及基层立法联系点的意见，赴部分县区征求有关部门和人大代表、基层群众的意见，共收集意见建议30余条。法制委员会和法制工作委员会根据常委会组成人员的初次审议意见，以及各方面意见和建议，对草案进行了反复研究和修改完善。法

制委员会于2025年12月10日召开会议，再次听取了常委会法工委、市人大财经委和有关部门的修改意见，对草案进行了逐条审议修改，形成了草案二审稿，经市人大常委会主任会议研究决定提请本次会议进行第二次审议，现将二审稿的主要修改情况汇报如下：

一、修改了草案名称。有意见认为，草案经修改后共28条，增加了6个条文，对政务服务的各个环节进行了全链条规范，涵盖了政务服务的管理体制、运行规范、便利措施、监督保障、问责机制等主要方面，内容比较全面，继续沿用“规定”的草案名称，与二审稿的内容体量不匹配，建议修改为“条例”。法制委员会、法制工作委员会经研究，在二审稿将法规名称修改为《桂林市政务服务条例(草案)》。

二、调整了部分条文顺序。为了使草案逻辑更清晰，便于理解和执行，草案二审稿按照“政务服务建设、政务服务运行、政务服务监督评价、问责机制”的内在逻辑，对条文顺序进行了系统梳理、优化和调整，增强了法规的体系性和条理性。

三、完善了政务服务管理体系。在第三条第一款和第二款明确市、县(市、区)人民政府领导职责和政务服务监督管理部门统筹协调职责基础上，增加了第三款和第四款，分别规定行政机关、法律法规授权的组织等政务服务部门职责，

以及乡镇人民政府、街道办事处负责便民服务中心和便民服务站管理工作的规定，构建了从市县级到村(社区)基层的完整清晰的政务服务管理链条。

四、加强了政务服务场所管理。在第四条增加了便民服务中心和便民服务站办理政务服务事项和针对特定群体服务事项的内容。一是在第一款进一步修改明确了政务服务事项集中办理原则及其例外情形的批准程序；二是增加第二款，规定了推动在线政务服务平台与政务服务中心全面对接融合实现一网通办的内容；三是增加第三款分别规定了便民服务中心和便民服务站办理和提供的具体服务内容；四是在第四款增加了政务服务监督管理部门指导便民服务中心和便民服务站开展政务服务业务的职责；五是加强政务服务事项标准化管理，新增第五条规定了政务服务事项清单基本目录管理制度，要求政务服务监督管理部门会同有关政务服务部门编制政务服务事项清单目录并在政务服务场所和在线政务服务平台同步公布；六是修改完善了政务服务场所派驻人员的条件、数量、稳定性具体要求，在第六条增加了政务服务监督管理部门在派驻人员考核与调整中的职责。

五、完善了便民政务服务举措。在第八条聚焦特殊群体需求和紧急事项办理，修改后增加了推进服务渠道适老化适残化改造、开辟绿

色通道的具体要求，并对急事急办的服务方式、时限压缩及不予办理的告知程序作出了明确规定。

六、细化了政务服务规范。为了提升市场主体办事体验，草案新增和完善了多项政务服务运行机制。一是增加第九条明确了首问负责制的具体要求；二是增加第十条规定了一次性告知的具体要求；三是增加第十二条规定了容缺受理的清单管理、申请程序、补正方式和法律后果；四是在第十四条进一步修改明确了联审会议的组织程序，明确由业务牵头部门申请、有关部门参与义务及会议形成的意见处理的方式；五是增加第十五条关于高效办成一件事规定，以清单化、机制化方式推动企业、个人、项目全生命周期相关事项以及不动产登记、高频事项的集成化办理；六是在第二十二条将一审稿“兜底办机制”修改优化调整为“办不成事”反映窗口，明确了窗口受理、移交、报告、处理、反馈及结果公开的全流程闭环管理，并强调线上线下服务标准统一；七是增加了第二十四条关于政企沟通的内容，明确政务服务监督管理部门应当会同有关政务服务部门建立健全常态化政企沟通机制，定期开展交流，依法及时妥善解决市场主体反映的问题；八是政务诚信建设部分增加了发展改革部门定期开展政务诚信监测和评价工作，建立健全政务失信记录、公示披露、督促整改、责任追究等政务守

信践诺机制的内容。

七、完善了有关政务服务问责机制。在第二十六条增加一款，规定政务服务监督管理部门在组织实施政务服务考核检查和监督评估工作中，发现政务服务部门及其主管人员和直接责任人员未依法履行政务服务职责的，应当将线索移送有权机关处理。第二十七条增加了对违反数据共享、首问负责、一次性告知、限时办结等具体情形法律责任的规定，增强了法规的刚性和约束力。

八、删除了一些简单重复上位法规定和缺乏操作性的条款。删除了原第四条第二款部分规定，删除了原第七条第一款和第二款有关便民措施和优化停车资源配置的规定，删除了原第九条关于“逾期未复视为同意”的推定条款。

此外，根据立法技术规范，二审稿还对草案一审稿的个别条款的语言文字和标点符号进行了修改完善。

法制委员会、法制工作委员会在审议修改过程中，认真研究了常委会组成人员的审议意见，有关专门委员会、基层立法联系点和其他各部门各方面的意见建议，充分采纳了其中合法、合理、可行的内容。对于未采纳的意见，也已经通过适当方式予以说明。