

桂林市人民代表大会常务委员会公告

(六届第四十六号)

桂林市政务服务条例

(2026年2月28日桂林市第六届人民代表大会第七次会议通过)

2026年5月28日广西壮族自治区第十四届人民代表大会常务委员会第二十四次会议批准)

第一条 为了进一步推动政府及其有关部门增强服务意识,切实转变工作作风,提高服务质量,推进政务服务标准化、规范化、便利化,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 本条例适用于本市行政区域内的政务服务相关活动。

本条例所称政务服务,是指行政机关和法律法规授权的具有管理公共事务职能的组织(以下统称政务服务部门)为自然人、法人和非法人组织(以下统称申请人)依法办理政务服务事项的活动。政务服务事项包括依申请办理的行政权力事项和公共服务事项。

法律、法规对政务服务另有规定的,从其规定。

第三条 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、指导和监督政务服务工作,组织实施政务服务考核检查和监督评估。

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)便民服务站的政务服务管理工作。

供水、供电、供气、供热、网络通信等公用企事业单位根据公共管理需要,按照有关规定将高频办理的服务事项纳入政务服务事项管理。

第四条 市、县(市、区)人民政府设立政务服务中心,除因场地限制或者涉及国家秘密等特殊情形外,本市各类政务服务事项应当纳入政务服务中心集中统一办理。政务服务部门确实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”,保障申请人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)便民服务站应当协助提供政务服务咨询、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)便民服务站等政务服务场所开展政务服务业务指导和培训,优化场所咨询引导、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。

第五条 政务服务部门应当将政务服务事项集中到一个内设机构,代表本部门进驻政务服务中心,统一受理、办理政务服务事项。

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。派驻人员数量应当与政务服务工作量相匹配,并保持相对稳定。

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负责派驻人员的日常管理、服务规范,并对其年度考核等次提出建议。

政务服务监督管理部门应当制定派驻人员考核标准。派出部门应当对政务服务监督管理部门考核不合格的派驻人员予以更换。

第六条 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实施清单,并在政务服务场所和一体化在线政务服务平台公布。

政务服务事项实施清单应当明确受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素,推进同一政务服务事项无差别受理、同标准办理。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。

没有法律、法规、规章依据,不得增设政务服务事项的办理条件和环节。

第七条 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,实现申请人对全流程线上服务可查询。

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。

政务服务部门已经在线收取申请材料或者可以通过数据共享平台获取规范化电子材料的,不得再要求申请人提交实体材料。同一政务服务部门在上一个政务服务环节已经收取申请材料的,不得要求申请人重复提交。

第八条 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。受移交部门对职责管辖等有异议的,首问负责部门可以提交政务服务监督管理部门协调处理。

受移交部门应当在规定期限内办理相关事项;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。

第九条 申请人提交的申请材料齐全且符合法定形式的,政务服务部门应当当场受理,并出具受理通知书。

申请人提交的申请材料存在可以当场更正的错误的,应当允许并指引申请人当场更正。申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的,应当一次告知申请人需要补正的全部内容和时限要求,申请人逾期不补正申请材料的,视为撤回申请;政务服务部门未履行一次性告知义务的,自收到申请材料之日起即视为受理。

第十条 政务服务监督管理部门应当根据自治区有关规定,组织同级政务服务部门制定并公布容缺受理政务服务事项清单,明确事项名称、可容缺受理材料清单、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,应当予以受理并一次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、邮政寄递或者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正所有容缺材料,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,视为撤回申请。

第十一条 政务服务部门应当按照法律、法

规、规章的规定在承诺办结时限内办结或者予以答复,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迟延履行或者拒绝受理。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。

鼓励政务服务部门在承诺办结时限基础上进一步缩短办理时间。

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,通报超时办理的政务服务部门及典型事例。

第十二条 政务服务中心应当设置“办不成事”反映窗口,明确窗口受理的事项和范围,并在政务服务场所和一体化在线政务服务平台公布。政务服务部门存在未能一次性告知、不接收申请材料或者未按时办结等情形的,申请人可以向“办不成事”反映窗口提出诉求。

“办不成事”反映窗口应当当场受理申请人的诉求,及时转交有关政务服务部门。政务服务部门应当及时回应和推动解决申请人的问题,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,跟进办理,并向申请人及时反馈处理结果。

政务服务监督管理部门应当监督“办不成事”反映窗口业务的受理、转办、办结、反馈各环节工作,对处理结果进行复核评估并督促改进,同时在线上线下渠道显著位置公开诉求受理、处理情况。

“办不成事”反映窗口业务实行线上线下统一的业务标准和办理流程。

第十三条 政务服务部门对不属于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 市、县(市、区)人民政府应当建立健全政务服务联席会议制度。政务服务部门对本部门难以协调解决的重大问题、群众反映强烈的普遍性问题,可以向政务服务监督管理部门申请组织召开联席会议,有关政务服务部门应当参加联席会议并出具书面意见;政务服务监督管理部门应当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 政务服务场所应当根据规定和需要设置综合咨询窗口,提供政务服务事项办理咨询、政务服务政策解读等前置服务;设置帮代办窗口,为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办理、帮代办办、优先办理等服务;设置“跨行政区域通办”窗口,为企业和群众提供异地办事服务。

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,提供线上高频政务服务事项专业人工帮代办服务。推进市人民政府设立的政务服务中心与城区人民政府设立的政务服务中心上下联动和双向联网,实行市区范围内政务服务事项同城联网受理通办服务。

政务服务部门应当结合本地实际,对具备条件的政务服务事项提供急事急办服务渠道。申请人有正当理由办理紧急事项的,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,并最大限度压缩办理时间。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。

第十六条 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、闲置农房等资产产权确权、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 政务服务监督管理部门应当指导供水、供电、供气、供热、网络通信等公用企事业单位编制、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,并对相关落实情况进行现场检查。

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施工规划、绿化、涉路施工等政务服务事项,实行告知承诺、在线办理、并联审批、限时办结。

第十八条 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政务服务受理点,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,及时协调解决市场主体办事过程中遇到的疑难事项和复杂问题。

第十九条 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。

第二十条 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并向社会公开:

(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)其他与企业 and 群众生产生活密切相关的关联性强、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项。

第二十一条 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。

第二十二条 市、县(市、区)人民政府应当依法梳理惠企利民政策,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,并在政务服务场所和一体化在线政务服务平台公布。

推行惠企利民政策“免申即享”应用模式。对符合条件的主体实现优惠政策免于申报、直接享受,确需申请的优惠政策,应当简化申报手续和办理流程。

市、县(市、区)人民政府应当加强财政直达资金监控和惠企利民政策落实跟踪督促,及时研究解决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主体说明逾期原因,定期书面反馈兑现计划,并提供直接负责的主管人员联系方式。

第二十三条 任何组织和个人有权对政务服务工作中的违法违规行为进行投诉和举报。

市、县(市、区)人民政府和政务服务监督

管理部门、政务服务部门应当畅通现场、电话、信函、网上等线上线下反映诉求渠道,建立政务服务诉求响应机制,加强部门协作,形成受理、办理、反馈、督办和回访工作机制。

第二十四条 鼓励新闻媒体对政务服务进行舆论监督,市、县(市、区)人民政府和政务服务监督管理部门、政务服务部门对舆论监督发现的问题,应当及时调查核实并依法处理。

政务服务监督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、群众代表等担任社会监督员,听取社会监督员对政务服务工作的意见建议。对社会监督员提出的意见建议应当研究处理,并将处理结果予以反馈。

第二十五条 实施政务服务“好差评”制度。“好差评”覆盖全部政务服务事项、评价对象和服务渠道。评价结果应当在政务服务场所和一体化在线政务服务平台公开。

市、县(市、区)人民政府及其政务服务部门应当建立差评调查核实、督促整改和反馈机制。对实名差评事项,政务服务部门应当在一个工作日内回访核实。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,必要时,由督查部门督促整改。整改情况及及时向申请人反馈。政务服务监督管理部门应当对实名差评整改情况进行跟踪回访、监督检查。

第二十六条 政务服务监督管理部门应当建立健全政务服务常态化监测和效能评估机制,对政务服务办事指南、服务成效、服务便捷、服务体验等指标进行动态监测、异常预警、问题定位、跟踪改进,每月向提供政务服务的相关单位通报政务服务热点、难点问题以及相关单位办理情况,并加强对数据的综合分析和应用,向同级人民政府提交季度报告。

政务服务监督管理部门应当加强政务服务监督,组织政务服务部门建立健全与市场主体和人民群众的沟通机制。将市场主体和人民群众反映的普遍性、共性问题纳入政务服务改革范围,持续优化政务服务。

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以及日常管理中,发现政务服务部门及其工作人员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 有关部门及其工作人员违反本条例规定,有下列情形之一的,由政务服务监督管理部门责令限期改正,逾期不改正的,给予通报批评;情节严重或者造成严重后果的,由有权机关对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分:

(一)没有法律、法规、规章依据,增设政务服务事项办理条件和环节的;

(二)违反数据共享规定,要求申请人提交实体材料或者重复提交申请材料的;

(三)违反首问负责制,对职责范围内的事项不答复或者不办理的;

(四)申请材料齐全且符合法定形式,不当场受理并出具受理通知书的;

(五)申请材料不齐全或者不符合法定形式,未一次告知申请人需要补正的全部内容和时限要求的;

(六)未按照法律、法规、规章的规定在承诺办结时限内办结或者答复的;

(七)对政务服务部门的沟通函告,逾期未明确书面回复的;

(八)其他未依法履行政务服务职责的情形。

第二十八条 本条例自2026年7月1日起施行。

关于《桂林市政务服务条例(草案)》的说明

受市人大常委会的委托,市人大常委会副主任区捷向大会作了《桂林市政务服务条例(草案)》的说明,摘要如下:

一、制定条例的必要性和重要意义

为了深入贯彻党中央、国务院关于优化政务服务的决策部署,进一步推动桂林市各级政府及其有关部门增强服务意识,切实转变工作作风,提高服务质量,推进政务服务标准化、规范化、便利化,优化营商环境,激发市场活力和社会创造力,为桂林市“十五五”时期高质量发展和世界级旅游城市建设筑牢法治根基。立足桂林实际,制定《桂林市政务服务条例》,是以高质量立法服务全市发展大局的迫切要求,是优化营商环境的制度性安排。

(一)制定条例是锚定“十五五”发展目标、强化营商环境法治保障的重要举措

“十五五”时期是桂林深度融入国家发展大局和自治区重大部署、全面推动经济社会高质量

发展的关键阶段。实现市委六届八次全会提出的“145”总体目标,实施“一个提升、四大突破”重点举措,需要与之相匹配的政府治理效能、制度供给能力和法治保障水平。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视优化营商环境和推进政府职能转变。国务院《优化营商环境条例》《广西壮族自治区优化营商环境条例》颁布实施以来,我市在优化营商环境方面取得了显著成效,但对照市场主体和人民群众的新期待,仍存在差距和不足。新的发展阶段对行政效能也提出更高要求,通过制定政务服务条例,将本市行之有效的政策、经验上升为具有强制力的地方性法规,构建覆盖政务服务全过程的法治保障体系,进一步压实各级政府政务服务责任,规范政务服务行为,提升政务服务效能,以法治手段优化营商环境、稳定市场预期、提升发展质效。

(二)制定条例是担当使命、打造世界级旅

游城市和科创广西先行试验区的客观要求

打造桂林世界级旅游城市是习近平总书记赋予桂林的重大使命,实现国务院批复实施的《桂林世界级旅游城市建设发展规划》第二阶段目标,需要更加优质的政务服务环境保障。同时,自治区人民政府《科创广西先行试验区(桂林)建设方案》明确要求,到2030年将桂林打造成为科技创新与产业创新深度融合的新高地。科创先行试验区的核心在于创新要素的自由流动和高效配置,这一切都高度依赖于便利化、法治化的政务服务体系。面对新形势新任务新要求,有必要通过立法,进一步规范政务服务场所建设、事项管理、运行流程、监督评价等各环节工作。进一步推动政府从管理型向服务型转变,提供更高质量的政务服务和营商环境,为世界级旅游城市和科创广西先行试验区建设提供强有力的法治保障。

(三)制定条例是践行以人民为中心发展思

想、增进民生福祉的务实之举

政务服务一头连着党委政府,一头连着企业群众,是为民办实事、解难题的最直接窗口,提升政务服务效能是为民办实事的重要环节。制定政务服务条例就是坚持问题导向、需求导向、效果导向,立足解决本市政务服务存在的问题和薄弱环节,系统完善政务服务流程,以法治手段破解部门壁垒和信息孤岛,让数据多跑路、群众少跑腿,深化“高效办成一件事”改革,让政务服务从能办向好办、快办跃升,降低制度性交易成本,激发市场活力和社会创造力,把政务服务的“温度”转化为民生福祉的“质感”,以政务服务现代化不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。这是以法治思维和法治方式推动高质量发展、保障和改善民生的具体行动,充分彰显地方立法服务大局、保障善治的时代价值。

二、制定条例的指导思想 and 原则

制定条例坚持以习近平新时代中国特色社会

主义思想为指导,以习近平法治思想为根本遵循和行动指南,全面贯彻落实党的二十大及二十届历次全会精神,党中央、国务院关于优化营商环境的决策部署要求。条例草案贯彻落实了国务院《优化营商环境条例》、《广西壮族自治区优化营商环境条例》有关规定和《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》等最新政策要求,结合桂林具体情况,聚焦企业和群众办事的难点、堵点、痛点,提出有关实施性和补充性措施,力求有特色、可操作,切实解决实际问题,提升政府政务服务水平,以高质量政务服务推动营商环境优化,促进经济社会高质量发展。

贯彻上述指导思想,条例立法遵循和体现以下原则:

(下转第七版)