

江苏省促进政务服务便利化条例

（2020年5月15日江苏省第十三届人民代表大会常务委员第十六次会议通过）

目 录

第一章	总则
第二章	一般规定
第三章	行政许可便利化
第四章	其他政务服务便利化
第五章	关联服务便利化
第六章	保障和监督
第七章	附则

第一章 总则

第一条 为了提高行政效能，促进政务服务便利化，建设服务型政府，根据《中华人民共和国行政许可法》和《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内行政机关开展政务服务便利化活动，以及公用企业事业单位、中介服务机构等开展与政务服务便利化相关联的活动，适用本条例。

法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织开展政务服务便利化活动，适用本条例有关行政机关的规定。

第三条 政务服务便利化坚持合法、公开、便民、高效的原则。

第四条 行政机关在办理政务服务事项（含行政权力事项和公共服务事项）过程中，应当运用数字化、信息化、智能化手段，优化办理流程，简化办理环节，减少申请材料，缩短办理时限，降低制度性交易成本，形成稳定、公正、透明、可预期的服务环境，最大程度方便企业、群众办事创业。

第五条 地方各级人民政府应当加强对政务服务的组织领导，协调、解决政务服务便利化重大问题，将促进政务服务便利化工作作为政府工作的基本要求，并纳入综合考核内容。

第六条 政务服务管理部门统筹本行政区域内政务服务便利化工作，其他有关部门按照各自职责做好政务服务便利化工作。

第七条 行政机关应当通过江苏政务服务网、门户网站、新闻媒体等多种形式，对法律、法规等规定的政务服务便利化政策措施进行宣传解读，便于公众广泛知晓。

第八条 对在政务服务便利化工作中作出显著成绩的单位和个人，按照国家有关规定给予表彰。

第二章 一般规定

第九条 行政机关应当按照国家和省有关规定依法以清单形式列示政务服务事项，并及时动态调整。

政务服务事项清单应当公开，方便申请人查询。

第十条 政务服务管理部门应当会同有关部门编制政务服务事项标准化工作流程和办事指南，依法明确政务服务事项的名称、设定依据、申请条件、申请材料、审查标准、办理程序和办结时限等信息，在一体化在线政务服务平台和政务服务大厅等办公场所公示，并动态更新。法律、法规、规章另有规定的除外。

行政机关应当执行政务服务标准，同一政务服务事项实行无差别受理、同标准办理。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。

第十一条 政务服务大厅应当科学安排公共空间，合理设置服务窗口，健全配套设施设备，建设无障碍环境，为申请人提供便利。

政务服务大厅应当设立标识清楚、方便实用的政务公开专区，提供政务信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等服务。

行政机关和有条件的其他单位可以配备服务终端机等自助设备，方便申请人自助办理。

第十二条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形

外，行政机关应当通过一体化在线政务服务平台对政务服务事项提供不见面办理。鼓励申请人选择线上方式提出办理申请。申请人选择线下方式提出办理申请的，行政机关应当办理。没有法律、法规、规章依据，行政机关不得限定提出办理申请的方式。

行政机关应当采取措施，为申请人提供咨询指导，方便申请人网上办理、就近办理；必要时，可以根据申请人的实际情况提供上门办理、代办帮办等便利服务。

第十三条 行政机关在公布的办公时间内，无正当理由不得拒绝办理政务服务事项。

行政机关可以根据政务服务事项办理数量等实际情况，为申请人提供预约办理等便利服务。

第十四条 一体化在线政务服务平台应当提供统一身份认证服务，方便申请人在一体化在线政务服务平台进行身份认证。

对通过身份认证的申请人，行政机关应当为其提供一次认证、全网通办服务。

第十五条 行政机关办理政务服务事项，应当在政务服务大厅设立综合窗口，为申请人提供统一收件、集中受理服务，申请人只需按照办事指南提供一套申请材料。

行政机关不得要求申请人重复提供申请材料。

申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的，行政机关应当当场一次性书面告知需要补正的全部内容。

第十六条 行政机关办理政务服务事项，除法律、法规或者

国务院决定另有规定外，不得要求申请人提供证明材料。

对可以通过一体化在线政务服务平台共享、核验的证照批文等材料和信息，不得要求申请人提供需要由行政机关或者相关组织出具的证明材料。

行政机关应当在办事指南中列示法律、法规或者国务院决定规定的证明材料，接受社会监督。

第十七条 行政机关和申请人办理政务服务事项，使用、制作、形成符合《中华人民共和国电子签名法》《国务院关于在线政务服务的若干规定》要求的电子签名、电子印章、电子证照、电子档案，与手写签名或者盖章、实物印章、纸质证照、纸质档案具有同等法律效力。

一体化在线政务服务平台应当为行政机关和申请人提供统一的电子签名、电子印章、电子证照、电子档案服务。

第十八条 除法律、行政法规另有规定外，电子证照以及加盖电子印章的电子材料，可以作为办理政务服务事项的依据。

第十九条 申请材料齐全、符合法定形式，且政务服务事项依法不需要现场勘验、鉴定、技术审查、集体讨论、听证论证、考试等，行政机关能够当场作出决定的，应当当场作出书面决定。

第二十条 行政机关办理政务服务事项，需要进行现场勘验、技术审查、听证论证的，应当及时安排、限时办结。

政务服务事项依法需要现场勘验的，行政机关应当明确勘验期限，并根据实际情况对申请人开展指导。现场勘验涉及多个部

门的，由一个部门牵头组织联合勘验。

第二十一条 法律、法规、规章以及国家有关规定对政务服务事项办理期限有明确规定的，行政机关应当在法定期限内办结。行政机关承诺政务服务事项办理期限少于法定期限的，应当在承诺期限内办结。

在本省行政区域内，除依法需要实质审查、前置许可或者涉及金融许可外，开办企业应当在三个工作日内办结，不动产登记应当在五个工作日内办结，工业建设项目施工许可应当在五十个工作日内办结；工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）审批，应当在一百个工作日内办结。但是法律、法规规定的办结时限少于上述期限的除外。

第三章 行政许可便利化

第二十二条 对通过事中事后监管或者市场机制能够解决以及《中华人民共和国行政许可法》和国务院规定不得设立行政许可的事项，一律不得设立行政许可，严禁以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他任何形式变相设定或者实施行政许可。

实行行政许可清单管理制度。清单之外不得违法实施行政许可；对已取消的行政许可，行政机关不得继续实施或者变相实施，不得转由行业协会商会或者其他组织实施。

对实行行政许可管理的事项，行政机关应当通过依法整合实施、下放审批层级等多种方式，优化审批服务，提高审批效率。

第二十三条 经依法批准，行政机关可以按照法定程序和要求集中行使其他行政机关的行政许可权。

行政许可权相对集中后，原行政机关不得再行使，并依法履行事中事后监管职责。

第二十四条 行政许可权未集中由其他行政机关行使的，行政机关应当进驻本级政务服务大厅集中办理行政许可事项。经本级人民政府同意，不进驻办理更方便申请人的除外。

第二十五条 按照有关法律、法规规定，行政许可事项调整由下级行政机关办理的，承接行政许可事项的行政机关应当制定方案，做好承接工作。

第二十六条 行政许可事项依法由两个以上部门分别办理的，本级人民政府确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理，或者组织有关部门联合办理、集中办理。

第二十七条 行政机关应当为申请人提供行政许可事项办理进度查询服务。

第二十八条 省、设区的市人民政府应当按照国家有关规定，在保障工程建设质量和安全的前提下，优化工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）审批流程，改进审批环节，简化审批手续，提高审批效能。

工程建设项目可以根据国家有关规定，按照优化流程、便利办理的原则划分为立项用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收等阶段，各阶段由一个部门牵头组织协调，实行并联审批，限时办结。申请人在每个审批阶段按照规定填报一张申请表单，提交一套申报材料。

第二十九条 除直接涉及国家安全、公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外，对能够通过事中事后监管达到行政许可条件且不会产生严重后果的行政许可事项，行政机关可以实行告知承诺。

实行告知承诺的具体事项清单，由政务服务管理部门会同有关主管部门依法确定，并向社会公布。

第三十条 行政机关应当在实行告知承诺的具体事项办事指南中，列示告知承诺具体内容和要求。

行政机关办理实行告知承诺的行政许可事项时，应当告知申请人可以选择告知承诺方式并提供告知承诺文书。申请人选择告知承诺方式，以书面形式承诺其符合许可条件，能够按照规定在承诺期限内提交材料，并愿意承担不实承诺责任的，行政机关可以先行作出行政许可决定。

申请人不选择告知承诺方式的，行政机关不得要求申请人作出确认和承诺。

申请人作出承诺后，行政机关尚未作出相关决定前，申请人可以提出解除承诺。

第三十一条 作出准予行政许可决定后，被许可人在告知承诺书约定的期限内未履行承诺，不符合行政许可条件的，行政机关应当依法撤销行政许可决定。

行政机关应当在国家和省规定的期限内，对被许可人承诺的履行情况进行查验。发现被许可人实际情况与承诺内容不符的，行政机关应当要求其限期整改；逾期拒不整改或者整改后仍不符合条件的，行政机关应当依法撤销行政许可决定。

因承诺不实被撤销许可的信息作为不良信息记入被许可人的信用档案，在该不良信息的保存和披露期限届满或者信用修复前，对该被许可人不再适用行政许可告知承诺制。

第四章 其他政务服务便利化

第三十二条 对根据国家和省有关规定制定的涉及市场主体的产业、税费、融资、人才等优惠政策，行政机关应当编制办事指南并自发布之日起三个工作日内在一体化在线政务服务平台集中公开。

行政机关应当建立涉企政策辅导机制，通过宣传、解读和接受咨询等多种形式，在法律咨询、市场信息、风险防范以及融资等方面给予帮助和服务，及时研究解决政策落实中的具体问题。

第三十三条 行政机关应当将金融企业产权登记确认、技术合同认定登记、工伤保险待遇支付等其他政务服务事项引入一体

化在线政务服务平台和政务服务大厅集中办理。行政机关应当按照统一受理、分类审批、限时办结的要求，及时办理。

第三十四条 行政机关应当将办理社会救助、社会保险待遇和其他福利等与群众生产生活密切相关的政务服务事项向乡镇（街道）、村（社区）延伸，实现就近办理；需要上报流转的事项，可以实行代办或者帮办。

鼓励有条件的地方依法将最低生活保障金、特困人员救助供养、临时救助等政务服务事项的审批权限下放到乡镇（街道）。

第三十五条 县级以上地方人民政府应当为乡镇（街道）、村（社区）提供人才、技术、资金、网络端口等方面的支持，按照全科政务服务模式要求加强基层政务服务工作人员能力建设，发挥网格化社会治理机制在政务服务中的作用，提升基层政务服务效率。

第三十六条 下列相关事项实行一窗受理、集成办理：

- （一）商事主体设立登记、公章备案、发票申领等相关事项；
- （二）新生儿出生户口申报、医保参保、社保卡领取、生育保险待遇办理等相关事项；
- （三）婚姻登记、生育登记、常住户口迁移等相关事项；
- （四）房屋交易、不动产登记、住房公积金贷款、税费缴纳、常住户口迁移等相关事项；
- （五）其他能够实行一窗受理、集成办理的事项。

第三十七条 行政机关实施行政许可以外的为申请人设定

权益或者减免义务的有关政务服务事项，实行告知承诺的，参照本条例第二十九条至第三十一条规定执行。

第五章 关联服务便利化

第三十八条 与政务服务事项相关联的业务，可以引入一体化在线政务服务平台和政务服务大厅办理，为申请人提供便利的关联服务。

第三十九条 申请人办理房屋交易、不动产登记等事项时，可以一并申请办理水、电、气、网络、有线电视过户等公用事业关联业务。

行政机关应当依法规范相关经营服务性收费，并在一体化在线政务服务平台和政务服务大厅公示。

第四十条 工程建设项目招标投标、土地使用权和矿业权出让、国有产权交易、政府采购、药品集中采购，以及适合以市场化方式配置的自然资源、资产股权、环境权等公共资源交易活动，纳入统一的公共资源交易平台。

推进公共资源交易信息化、智能化，实现不见面交易。相关主体的信息材料应当一次收集、共享使用、及时更新。实行数字证书互认，依法使用电子证照、电子材料。

第四十一条 作为办理行政审批条件的中介服务事项，应当有法律、法规或者国务院决定依据。中介服务机构应当明确办理

法定行政审批中介服务的条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开。

除法定行政审批中介服务事项外，行政机关不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务，不得要求申请人提供相关报告等中介服务材料。

行政机关能够通过征求相关部门意见、加强事中事后监管解决以及申请人可以按照要求自行完成的事项，不得设定中介服务事项。

行政机关应当以清单形式列示中介服务事项，方便申请人查询，并接受社会监督。

第四十二条 对依法应当提供技术审查、鉴定、评估、鉴证等报告的，申请人可以委托具备条件的中介服务机构组织编制；申请人自身具备条件的，也可以自行组织编制。法律、法规另有规定的除外。

申请人、中介服务机构对其出具报告的真实性和准确性负责。

第四十三条 按照国家有关规定对工程建设项目开展施工图设计文件审查的，应当依据有关法律、法规，对施工图涉及公共利益、公众安全、工程建设强制性标准的内容进行联合审查，统一受理申请，统一反馈结果。开展施工图设计文件审查应当引入电子审图、网上审图等方式，优化审图流程，限时办结。

工程建设项目竣工实行限时联合验收。对验收过程中涉及的

不同行政机关要求的测绘内容，建设单位可以一次性委托具有相应资质的测绘机构按照国家和省有关标准进行联合测绘，测绘成果应当在验收时共享使用。工程建设项目竣工验收应当统一验收图纸和验收标准，统一出具验收意见。

第四十四条 行政机关可以根据实际情况，选择在依法设立的开发区、新区、自由贸易试验区和其他有条件的区域，对建设用地、企业投资项目涉及的评估评价事项等开展区域评估。

区域评估费用由行政机关承担，评估结果实行区域内项目共享使用。

第六章 保障和监督

第四十五条 县级以上地方人民政府应当按照职责权限，整合优化本行政区域各类业务系统和办事服务平台，建设并依托一体化在线政务服务平台开展在线政务服务、咨询投诉、数据共享交换、政情民意大数据分析、综合监管等工作，推进政务服务标准化，实现业务系统和数据互联互通。

政务服务管理部门应当会同有关主管部门整合移动端服务资源，推动实现政务服务事项移动端办理。

第四十六条 地方各级人民政府应当推进政务服务大厅标准化建设，落实首问负责、首办负责、一次性告知、联合办理、限时办结、预约服务、延时服务、帮办代办等制度和措施，建立

政务服务评价考核制度。

政务服务管理部门和有关主管部门应当对政务服务工作人员开展政务服务能力培训，对履行职责情况进行过程记录和实时监督，接受社会监督。

第四十七条 与集中行使的行政许可权限业务对口的上级行政机关为上级业务指导部门。上级业务指导部门应当对集中行使行政许可权的行政机关开展业务指导，做好业务端口对接、人员培训、政策文件传达和信息共享、数据推送等工作。

集中行使行政许可权的行政机关与原行政机关应当建立行政许可和事中事后监管信息双向推送机制，共享业务指导政策文件信息。

第四十八条 地方各级人民政府应当加强政务服务体系建设，推动政务服务事项办理向乡镇（街道）、村（社区）延伸，实现政务服务基层全覆盖。

第四十九条 省人民政府应当加强对数字政府建设的统筹协调，推进全省数据资源整合共享，利用人工智能、区块链、云计算、大数据等新技术，优化政务服务流程，实现以企业、群众为中心的全过程政务服务模式。

对于未按照国家 and 省有关规定共享数据资源的政务信息系统，县级以上地方人民政府不予安排运行维护经费；项目建设单位不得新建、改建、扩建政务信息系统。

第五十条 行政机关应当按照国家和省政务信息化建设有

关规定，根据政务服务便利化要求和信息共享需要，梳理、明确信息资源共享目录，实现同级行政机关和上下级行政机关之间开放、共享数据，并确保及时、准确。

行政机关应当按照法律、法规规定保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，并确保共享获得的政务数据安全，不得将政务数据用于与履行职责无关的活动，不得随意更改共享获得的政务数据。

政务数据共享交换平台管理单位和行政机关应当加强网络安全防护，保障政务数据共享交换系统安全。

第五十一条 行政机关对已经取消、调整的行政许可权限事项，以及实行告知承诺、区域评估等措施的政务服务事项，应当制定对应每个事项的监管措施，开展政务服务事中事后监管。

政务服务管理部门应当对本地区政务服务便利化的情况进行定期评估。

第五十二条 县级以上地方人民政府应当按照国家有关规定整合政务热线，建立健全 12345 在线平台，统一接受政务服务咨询、建议和投诉、举报，向社会公布受理流程和办理时限。

第五十三条 重大自然灾害事件、公共卫生事件等突发事件应对期间，政务服务管理部门应当根据应对突发事件需要，及时在一体化在线政务服务平台和政务服务大厅，通过专栏办理、专窗服务方式，集中统一办理应对突发事件政务服务事项。

第五十四条 地方各级人民政府和有关部门可以建立政务服务监督员制度，聘请人大代表、政协委员、民主党派代表、工

商联代表、无党派人士、企业职工代表、城乡居民代表等担任特约监督员，对政务服务工作开展监督，提出意见和建议。

第五十五条 省人民政府有关部门应当编制本行业、领域监管事项目录。除直接涉及公共安全和人民群众生命健康等特殊行业、重点领域外，市场监管领域的行政检查应当通过随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员和抽查事项、查处结果及时向社会公开的方式进行。对同一检查对象的多个检查事项，应当开展综合行政执法或者尽可能合并、纳入跨部门联合抽查范围。

行政机关开展随机检查应当形成检查记录，及时通告检查情况，接受社会监督。

第五十六条 行政机关应当依法实施信用监管，对守信申请人采取激励措施，对失信申请人采取联合惩戒措施。

第五十七条 违反本条例规定，行政机关及其工作人员不依法履行政务服务职责的，由有权机关责令改正，依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附则

第五十八条 本条例自 2020 年 7 月 1 日起施行。