



沈阳市政务服务管理办法

(2015年6月3日沈阳市人民政府第51号令公布 自2015年8月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为加强政务服务管理,规范政务服务行为,推进法治、创新、服务、廉洁政府建设,根据《中华人民共和国行政许可法》等有关法律法规规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务,是指市和区、县(市)政府部门、法律法规授权组织为公民、法人或者其他组织(以下简称申请人)依法办理行政许可等审批事项和公共服务项目的活动。

第三条 本市行政区域内政务服务工作适用本办法。

第四条 市和区、县(市)政务服务管理办公室为本级政府派出行政机构,负责政务服务工作的组织、管理和指导、协调;负责政务服务中心的建设与运行。

第五条 政务服务应当遵循公开、公正、高效、便民的原则。

第二章 政务服务建设



第六条 市和区、县(市)人民政府应当建立政务服务大厅,集中办理政务服务事项。政务服务大厅应当统一名称、统一场所标识、统一运行模式。

第七条 市和区、县(市)人民政府应当将政务服务大厅纳入基本公共服务体系建设范畴,服务中心管理机构的运行经费列入本级政府财政预算。

第八条 市和区、县(市)人民政府应当加强政务服务信息化、数字化建设,构建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 市政务服务管理办公室应当制定政务服务的标准和规范,推进政务服务科学化、制度化、标准化建设。

第十条 市和区、县(市)政务服务管理办公室负责制定政务服务事项进场目录,并报上级政府主管部门备案。

第十一条 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。

政务服务管理办公室应当对政务服务工作人员进行资格审查、业务培训和管理。政务服务工作人员应当保持相对稳定,一般定岗在两年以上,接受政务服务管理办公室和派驻部门的双重领导。

政务服务大厅负责对政务服务工作人员进行考核,并将考核



结果报送派驻部门。

第十二条 市和区、县（市）政务服务部门应当将本部门政务服务事项集中到一个内设机构，统一进驻政务服务中心，设立专门的服务窗口集中办理。

中央、省垂直管理部门的政务服务事项和供水、供气、供电等公共服务事项，可以纳入所在地政务服务中心集中办理。

经本级人民政府同意，因涉密、场地等因素限制未进入政务服务中心办理的政务服务事项或者单独设立的办事大厅（分中心），应当接受同级政务服务管理办公室的指导和监督。

第十三条 市和区、县（市）人民政府应当将政务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

第十四条 市和区、县（市）人民政府应当建立政务服务权力清单和责任清单制度，每年定期组织对政务服务事项进行清理和调整，调整结果以政府公告形式向社会公布。

没有法律法规依据，政务服务部门不得自行设置或者变相设置行政许可等审批事项。

第十五条 政务服务部门负责编制政务服务事项办事指南和示范文本，政务服务管理办公室会同有关部门对政务服务事项



的法定依据、申请要件、办理程序、办理时限等进行规范和审查。

政务服务事项的法定依据、申请要件、办理程序依法变更的，政务服务部门应当及时向社会公告，并报送政务服务管理办公室。

第十六条 申请人享有下列权利：

- (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办公室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。

第十七条 政务服务事项实行首问负责制和一次性告知制。

- (一) 申请人办理相关业务时，首先接待的部门应当负责为申请人提供指引、介绍或者答疑服务。
- (二) 申请人办理相关业务时，工作人员应当一次性告知申请人所申办事项的依据、时限、程序、要件等基本信息；对于材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性书面告知所需补正的全部材料。

第十八条 申请人提出政务服务申请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责范围、材料齐



全、符合法定形式的，应当向申请人出具加盖印章、注明受理日期的书面凭证。

通过网上政务服务平台提出申请的，政务服务部门应当在第二个工作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，在网上政务服务平台自动生成受理通知。

第二十条 申请事项不属于本部门职责范围的，收到申请的部门应当告知申请人向有关政务服务部门申请。

申请事项依法不需要取得行政许可等审批的，收到申请的部门应当当场告知申请人不需要申请的理由。

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。

申请人通过网上政务服务平台提出申请的，政务服务部门应当通过网上政务服务平台告知申请人需要补正的全部材料。

第二十二条 根据办理方式的不同，政务服务事项可分为即时办理、承诺办理和联合办理。

(一) 即时办理。对于程序简单、申报材料齐全、可当场办结的事项，受理部门应当当场办结；申请人申报材料不齐全的，受理部门应当出具《补充材料通知单》，并在申请人补正材料后，当场办结。

(二) 承诺办理。对于程序复杂，需经现场勘验、审核、论



证或者听证等办理过程的事项，受理部门当场审核申报材料，对符合申报条件的，出具《承办事项受理通知单》，正式受理该事项，并在规定时限内办结；申请人申报材料不齐全的，受理部门应当出具《补充材料通知单》。时限内提前办结的，应当及时通知申请人；特殊情况超时限办理的，应当作出书面说明。

（三）联合办理。政务服务事项涉及两个以上部门的，由政务服务管理办公室协调相关政务服务部门，按照统一受理、同步审查的原则实行联合办理。

第二十三条 除法律法规规定外，政务服务部门提供政务服务不得收取任何费用。

按照法律法规规定收取费用的，应当公布法定项目和收费标准，并在政务服务中心规定的窗口统一缴纳。

第二十四条 政务服务部门在完成政务服务事项的审批后，应当统一使用本部门审批专用章。

审批专用章仅限于政务服务中心内使用。

第四章 政务服务监督

第二十五条 市和区、县（市）人民政府应当将本级政务服务工作纳入党风廉政建设责任制考核和行政机关绩效考评。

第二十六条 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。



第二十七条 凡有下列情形之一的，由政务服务管理办公室提请本级人民政府责令改正；情节严重的，对部门负责人和直接责任人依照有关规定进行问责：

- (一) 应当进驻政务服务中心而未进驻的；
- (二) 未经本级人民政府同意在政务服务中心之外的场所受理申请的；
- (三) 应当派驻在编人员而未派驻的；
- (四) 对应当实行统一办理、联合办理的政务服务事项，而未履行牵头责任、协办责任的；
- (五) 应当公示而未公示的；
- (六) 应当举行听证而未举行的；
- (七) 违反本办法第二十三条规定；
- (八) 其他违反有关政务服务管理规定的。

第二十八条 凡有下列情形之一的，由政务服务管理办公室通报派驻部门责令其改正；情节严重的，对部门负责人和直接责任人依照有关规定进行问责：

- (一) 对不符合法定条件或者超越职责作出准予决定的；
- (二) 对符合法定条件的申请不予受理或者在承诺期限内未作出决定的；
- (三) 对申请人提交的申请材料不齐全、不符合法定形式、不履行一次性告知义务的；



-
- (四) 在受理、审查、决定政务服务事项过程中,未向申请人履行法定告知义务的;
 - (五) 窗口服务过程中作风粗暴、态度恶劣、违规办理,经查实的;
 - (六) 其他违反有关政务服务管理规定的。

第二十九条 政务服务部门工作人员在办理政务服务事项过程中有违规收费、滥用职权、索贿、受贿以及其他损害申请人合法权益的行为,由监察机关依法依规进行处理。

第五章 附 则

第三十条 街道(乡镇)政务服务中心的政务服务工作可以参照本办法执行。

第三十一条 本办法自2015年8月1日起施行,原《沈阳市行政审批若干规定》(市政府〔2002〕第12号令)同时废止。