

漳州市人民政府文件

漳政综规〔2025〕6号

漳州市人民政府关于印发 《漳州市政务服务条例实施细则》的通知

各县（区）人民政府，漳州开发区、常山开发区、古雷开发区、漳州台商投资区、漳州高新区管委会，市直各单位：

现将《漳州市政务服务条例实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

漳州市人民政府

2025年11月20日

（此件主动公开）

漳州市政务服务条例实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步规范政务服务，提高行政效能，优化营商环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《福建省优化营商环境条例》以及《漳州市政务服务条例》等有关法律、法规，结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 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。

依申请办理的行政权力事项包括行政许可、行政确认、行政裁决、行政给付、行政奖励、行政备案及其他行政权力事项。

依申请办理的公共服务事项包括公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、住房保障、文化体育、残疾人服务等领域事项。

第三条 各县（区）人民政府应当制定、完善政策措施，在政务服务经费、场所、人员、设施及其运行维护等方面予以保障。

市、县（区）人民政府确定的牵头推进行政审批制度改革工作机构、政务服务热线工作机构、机关效能建设工作机构（以下统称效能工作机构）按照规定分别承担与政务服务相关的审批制度改革、政务服务热线、效能建设等工作。

第二章 政务服务建设

第四条 市、县（区）、乡镇（街道）设立政务（便民）服务中心，有条件的村（社区）设立便民服务站，作为集中提供政务服务的综合场所。

第五条 政务服务中心应当合理安排服务窗口、咨询引导、自助办理、服务等候、投诉受理等功能分区，满足政务服务事项集中办理需要。

政务服务中心应当设立分领域综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，逐步实现“一窗受理、综合服务”。

便民服务中心、便民服务站根据政务服务实际需要，合理设置服务窗口。

第六条 实行各进驻政务服务机构主要负责人、直接负责人到政务服务中心窗口审批管理值班制度。具体值班办法由政务服务中心管理机构制定。

政务服务中心管理机构、政务服务机构应当建立定期沟通机制，及时解决窗口工作问题。

第七条 政务服务机构派驻政务服务中心窗口工作人员应当经政务服务中心管理机构同意，并符合以下标准：

（一）熟悉本部门执行的法律、法规、规章，能够胜任政务服务工作的；

(二) 具有本部门相关业务工作经验;

(三) 法律、法规、规章对政务服务工作有资格、资质条件规定的, 应具备相应的资格、资质条件;

(四) 其他从事政务服务工作所须具备的条件。

对不能胜任工作或不遵守规章制度的窗口工作人员, 政务服务中心管理机构有权要求政务服务机构更换人员, 政务服务机构应当及时予以更换。

第八条 政务服务机构派驻窗口工作人员数量应当与政务服务工作量相适应, 并保持相对稳定, 不得随意调换窗口工作人员。

在窗口工作未满两年, 但有下列情形之一的, 经政务服务机构报请政务服务中心管理机构审核同意, 予以轮换调整:

(一) 因辞职、辞退、工作调动等原因离开所属政务服务机构;

(二) 因身体状况、年龄较大等原因不适合继续在窗口工作;

(三) 因审批制度改革等原因使原有的业务取消、调整, 窗口需要减少或者撤出人员;

(四) 政务服务中心管理机构研究认定可以轮换调整的其他情形。

符合前款第二项情形的, 由派驻窗口工作人员本人向政务服务机构提出申请。

第九条 政务服务机构派驻窗口工作人员受本级政务服务

中心管理机构和政务服务机构双重管理。

政务服务中心管理机构根据实际情况负责派驻窗口工作人员的评优评先、晋升推荐等工作，定期将考核结果反馈各政务服务机构、组织人事部门。

政务服务中心管理机构反馈的考核结果作为派驻窗口工作人员职务职级晋升、评优评先的重要参考依据。

第十条 政务服务中心工作人员在政务服务活动中应当举止文明、耐心诚恳、服务周到，使用规范语言、礼貌用语、服务敬语，为申请人提供优质服务。

第十一条 市、县（区）人民政府应当建立完善政务服务中心工作人员保障措施，落实学习培训、带薪休假、健康体检、慰问帮困等制度。

政务服务中心工作人员在法定工作日之外提供加班服务的，应当按照规定给予相应补休。

第三章 政务服务运行

第十二条 政务服务事项除负面清单允许不进驻的事项外，均应进入政务服务中心、便民服务中心集中办理，确保审批事项进驻中心实质性落实到位。

进驻政务服务中心集中办理的政务服务事项，政务服务机构应当授权窗口办理并且授权到位，确保政务服务事项在政务服务

中心实质运行。

第十三条 申请人最先询问的窗口为首问责任窗口，最先询问的窗口工作人员为首问责任人。首问责任窗口和首问责任人负有为申请人提供解答或者帮助的责任，不得推诿。

属于首问责任窗口职责范围的，应当及时处理；不属于首问责任窗口职责范围的，应当告知申请人办理的窗口或者引导其到相关窗口。

第十四条 政务服务中心管理机构应当按照方便申请人办事原则，建立健全“一网、一门、一次”工作机制，加强便民服务设施建设，完善无障碍环境，开通绿色通道，提供帮办代办等便民服务，提升便民服务水平。

政务服务机构应当聚焦与企业 and 群众生产生活密切相关的高频事项，推进教育、公安、税务、劳动就业、社会保障、医疗卫生、住房保障以及水、电、气等覆盖范围广、应用频率高的政务服务事项向移动端延伸，实现更多政务服务事项掌上办。

第十五条 申请人申办事项受理后，窗口工作人员应当及时审查，不得随意行使否决权。

对因不符合实质性规定或者缺少要件而拟提出否决意见的事项，窗口工作人员应当向申请人作出明确解释和说明。申请人对否决意见提出异议的，窗口工作人员应当启动否决逐级呈报程序。

对属于模糊地带的问题，应当建立快速便捷的沟通请示机

制，在提请相关单位研究确认后，及时答复申请人。

市政务服务中心管理机构可以根据工作实际和监督管理要求制定否决逐级呈报程序。

第十六条 政务服务机构办理解决历史遗留问题、化解企业困境的事项，以及属于法律法规政策模糊地带的问题，经申请人申请，由政务服务中心管理机构牵头，经组织专家评审、相关审批部门集体研究后认为可以办理的，政务服务机构可以按照集体研究意见，依法依规予以办理。

第十七条 数据管理部门应当建立健全数据采集和共享的协调保障机制，推动政务服务数据采集和共享工作标准化、规范化，为政务服务数据采集和共享提供业务支撑。

数据管理部门应建立健全数据安全与隐私保护机制，确保政务服务数据采集、共享、使用全过程合规、安全、可控。

第十八条 政务服务中心管理机构、政务服务机构应当建立健全数字赋能政务服务工作制度。政务服务机构实施审批系统、便民服务小程序、政策申报网页等信息化建设，在向数据管理部门申报的同时，应当征求政务服务中心管理机构意见，并全量接入进驻“漳州通”APP、全量适配“候喜”政务服务智能体，打造全市统一掌上政务服务平台。

各级政务服务中心管理机构、政务服务机构应运用数字化、信息化、智能化手段，优化政务服务事项办理流程，简化办理环节，精简申请材料，缩短办理时限，推进申请受理、审查决定、

结果送达等全流程、全环节网上服务，方便申请人办事创业。

在确保安全的前提下，政务服务机构应当充分运用人工智能和大数据等技术，推进政务服务事项自动受理、智能审查。对于可以通过数据比对作出判断的政务服务事项，可以实行智能办理，并做好人工抽查复核工作。

第四章 政务服务监督

第十九条 政务服务中心管理机构、政务服务机构应当建立健全办件回访与抽查制度，由政务服务中心管理机构牵头，与政务服务机构代表共同组建工作小组，可以邀请社会监督员参与。对办件回访与抽查中发现的问题，政务服务机构应当及时整改。发现违法违纪重大问题的，政务服务中心管理机构应当提请相关部门予以调查处理。

第二十条 政务服务中心管理机构建立健全政务服务“好差评”制度。

政务服务机构建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制。对实名差评事项，政务服务机构应当在两个工作日内联系核实。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。政务服务机构应当对实名差评整改情况进行跟踪回访。

第二十一条 政务服务机构及其窗口工作人员有下列情形

之一的，由政务服务中心管理机构责令限期改正；逾期拒不改正的，按照干部管理权限，移交效能工作机构、组织人事部门、纪检监察机关依规依纪依法作出处置；构成犯罪的，依法移送有权机关追究刑事责任：

（一）对申请材料不齐全、不符合法定形式的申请事项，不一次性告知申请人需补正的全部内容；

（二）对符合受理条件的申请事项不予受理；

（三）对集中办理的政务服务事项，违反规定不进驻政务服务中心办理，或者形式上进驻政务服务中心办理，但关键节点游离在政务服务中心之外审核；

（四）对模拟办件服务事项清单以外的事项，违反规定要求申请人先行送件审查、后台审查审批、集体研究等形式变相体外循环；

（五）超过承诺办理时限未办结政务服务事项；

（六）在政务服务中索取、收受他人财物或者谋取其他利益；

（七）在政务服务中玩忽职守、推诿扯皮、滥用职权；

（八）法律、法规、规章规定应当予以追究责任的其他情形。

第二十二条 对政务服务工作人员受到的投诉举报，政务服务中心管理机构、政务服务机构应当及时核实情况，经查证属实的，依法依规予以处理；对举报不实的部分，应当及时澄清并做好回复、回访工作。

第二十三条 政务服务工作人员在履职担当、改革创新过程

中，未存在主观故意且未谋取私利，出现下列容错情形之一的，可以依法依规从轻、减轻或者不予、免于追究责任：

（一）在贯彻落实党中央重大决策部署以及省委、市委工作要求中，履职尽责、积极作为，出现过失；

（二）在推进改革中先行先试、积极探索，但因缺乏经验而出现失误或者未达预期效果；

（三）在推进政府职能转变中，为提高效率、方便企业和群众办事，进行事项容缺受理、要件容缺审核而出现失误或者偏差；

（四）在解决历史遗留问题、化解矛盾纠纷过程中，立足维护稳定和全局利益，积极主动破除障碍、打破僵局而出现失误；

（五）其他在改革创新、干事创业中因客观因素导致的失误或者错误。

对符合容错情形出现失误错误的，有关部门应当及时采取措施纠错防错。

第五章 附 则

第二十四条 本实施细则关于县(区)人民政府职责的规定，适用于市属开发区（投资区）管理委员会。

供水、电力、燃气、通信等公用企事业单位、中介服务机构等开展与政务服务相关联的活动，参照本实施细则执行。

第二十五条 本实施细则自 2026 年 1 月 1 日起施行，有效期五年。

