

内蒙古自治区人民政府办公厅 关于印发《内蒙古自治区政务服务 标准化管理办法》的通知

内政办发〔2021〕28号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

经自治区人民政府同意，现将《内蒙古自治区政务服务标准化管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2021年6月18日

（此件公开发布）

内蒙古自治区政务服务标准化管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强全区政务服务管理，规范和促进政务服务标准化工作，根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》《优化营商环境条例》和有关法律、法规规定，结合自治区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于自治区行政区域内政务服务标准化工作的管理。

第三条 本办法所称政务服务标准化，是指对政务服务办事指南、服务平台、监督评价等实施全面规范管理，实现同一政务服务事项（包括行政权力事项和公共服务事项，下同）在同等条件下无差别受理、同标准办理，为企业和群众提供线上线下统一、服务标准统一、服务品质统一、品牌形象统一的政务服务。

本办法所称政务服务管理机构，是指代表本级人民政府协调、指导和监督本级政务服务工作的机构。

本办法所称政务服务机构，是指行政机关和其他负有政务服务职责的机构。

第四条 各级政务服务管理机构负责本行政区域内政务服务标准化工作的组织实施，统筹推进政务服务标准体系的建立健全、督促落实等管理工作，对下级政务服务管理机构进行业务指导。

各级政务服务机构按照各自职能职责，做好政务服务标准化工作，并对下级政务服务机构业务工作进行监督和指导。

第二章 事项目录和办事指南标准化

第五条 政务服务事项实行目录清单管理。全区统一的政务服务事项目录由自治区级政务服务管理机构会同相关政务服务机构编制并向社会公开。

第六条 各级政务服务机构应当依据全区统一的政务服务事项目录编制办事指南和示范文本，对事项办理的主体、依据、流程、结果等作出明确规范，为企业和群众办事提供明确清晰的指引，推行一次告知、一表申请；应当严格按照办事指南的规定办理政务服务事项，不得对企业 and 群众提出办事指南规定以外的要求。

第七条 各级政务服务机构应当聚焦不动产登记、市场准入、企业投资、建设工程、民生事务等办理量大、企业和群众关注的重点领域重点事项，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，逐项编制标准化工作规程和办事指南。

不同层级、不同区域间同一政务服务事项的办事指南，其事项名称、基本编码、事项类型、设定依据、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、收费依据、办理结果等基本要素内容应当保持统一。

自治区级政务服务机构负责对本行业、本系统、本领域政务

服务事项自上而下进行统一标准、业务指导、监督实施。

第八条 办事指南应当通过各级政务服务大厅（包括各级综合性政务服务大厅、专业分中心、服务站点等，下同）、全区一体化政务服务平台、移动终端、自助终端等途径对外公开，并支持应用程序、二维码等方式浏览查询，实行同源管理、同源发布。

第九条 办事指南应当列明办事过程中直接面向企业和群众的法定程序和环节，并列明每个环节的办理时限、审查标准、办理结果等信息。

除文字信息外，还应当提供清晰易懂、线上线下一体化的办理流程图表。

第十条 办事指南应当包括事项名称、事项编码、事项类型、设定依据、实施主体、受理条件、服务对象、法定办结时限、承诺办结时限、结果名称、结果样本、收费标准、收费依据、申请材料、容缺受理、办理流程、办理形式、审查标准、通办范围、预约办理、网上支付、物流快递、办理地点、办理时间、咨询方式、监督投诉方式等要素。

第十一条 办事指南应当列明所需申请材料名称、材料类型、材料样本、电子表单、来源渠道、材料份数和规格、是否需电子材料等信息。

（一）申请材料须有相应的法律法规规章和国务院决定作为依据，不得含有“其他、有关”等模糊性兜底性条款。

（二）所需证明类材料应当在本级保留证明事项目录内。确

因法律、法规制定、修改、废止需要调整的证明，政务服务机构应当在 15 个工作日内向司法行政部门进行备案。

（三）所需表格类材料应当提供空白电子表格和示范电子样表下载服务。

（四）申请材料需由中介服务机构产生的，应当注明该机构类别或法定资质资格要求。

（五）能够通过部门之间信息共享获取的材料，可以直接在材料清单中核减，不得要求企业和群众提供；不能在材料清单中核减的，可通过部门之间共享电子证照获取，但须企业和群众授权确认。对经确认已发生合法变更的，应当以变更后的材料为准。

作为办理行政审批条件的中介服务事项和证明事项应当有法律、法规或者国务院决定依据。

第十二条 办事指南应当提供政务服务事项批准形成的批文或证照等结果文书样本。样本采用安全通用的文件格式，如涉及企业或个人不宜公开的信息，必须作隐藏处理。

第十三条 因法律、法规、规章制定、修改、废止需要调整办事指南的，政务服务机构应当在全区一体化政务服务平台同步完成调整，按照本办法第八条规定予以公开。

第十四条 除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，各级政务服务机构应当将本单位政务服务事项全部纳入全区一体化政务服务平台全程办理，向企业和群众提供线上线下多种政务服务办理渠道，不得限定办理渠道。

第三章 网上政务服务平台标准化

第十五条 自治区级政务服务管理机构按照《国家政务服务平台标准》，负责建设全区一体化政务服务平台，并与国家一体化政务服务平台实现互联互通。

各级政务服务管理机构应当在本级政府门户网站的“服务”板块设置入口，做好政府门户网站与全区一体化政务服务平台的对接和页面展示。

各级政务服务机构应当统一利用全区一体化政务服务平台的政务服务事项系统、政务服务门户、身份认证系统、电子证照系统、电子印章系统和“好差评”系统，不得重复建设相关系统。

第十六条 各级政务服务机构应当按照“谁建设、谁对接”的要求，将本部门建设的政务服务业务办理系统与全区一体化政务服务平台、政务信息资源共享平台对接，实现网络互通、数据共享、业务协同，推进政务服务“一网通办”。

第十七条 各级政务服务机构网站的政务服务办事栏目应当确保与全区一体化政务服务平台数据同源、服务同源。

各级政务服务管理机构和政务服务机构应当开展特色服务接入与建设，按照《全区统一政务服务门户便民应用接入指南》开发政务服务应用页面和交互功能，各级政务服务管理机构负责统一审核发布。

第十八条 各级政务服务机构应当按照相关标准规范，在用

户通、数据通、业务通的基础上将政务服务资源接入“蒙速办”移动端，提供移动端查询、事项办理、应用等政务服务。

第十九条 各级政务服务机构负责推动本部门的政务服务事项全程电子化、全程信息共享、全程交互服务，实现可在线咨询、受理、查询、支付、评价等网上办事服务，实现更多事项全程网上办理。

第二十条 自治区级政务服务管理机构负责推进电子印章在政务服务领域的应用。电子印章的管理、使用与实物印章相同，且与实物印章具有同等法律效力，能够按国家标准传输、审验、显示及打印，加盖电子印章的电子材料合法有效。

第二十一条 各级政务服务机构应当按照国家电子证照业务技术规范制作和管理电子证照，归集并上报电子证照数据，实现政务服务过程中证照信息一次生成、多方复用、互认共享。未建设电子证照系统的政务服务机构直接使用全区统一电子证照系统，新生成的证照信息同步至全区统一电子证照库，为各级业务系统提供电子证照跨区域共享服务。

电子证照与纸质证照具有同等法律效力。

第四章 线下政务服务标准化

第二十二条 各级政务服务大厅应当按照统一功能定位、统一名称标识、统一基础设施、统一运行模式的要求进行标准化建设。政务服务事项名称、办理流程、申请材料应当实行标准化管

理。

第二十三条 自治区、盟市、旗县（市、区）应当设立本级综合性政务服务大厅，推进标准化建设。涉及群众个人的事项，应当按照“赋权、下沉、增效”的原则向苏木乡镇（街道）下沉。

嘎查村（社区）依托党群服务中心设立便民服务代办点，开展便民服务代办帮办。

第二十四条 各级政务服务大厅应当加挂全区统一的政务服务标识。名称统一为“××盟（市）政务服务大厅”“××旗（县、市、区）政务服务大厅”“××旗（县、市、区）××苏木（乡、镇、街道）党群服务中心”“××苏木（乡、镇、街道）××嘎查（村、社区）便民服务点”。相关政务服务机构单独设立的专业大厅依据级别将名称统一为“自治区（或××盟（市））政务服务大厅××分大厅”。

第二十五条 各级政务服务大厅应当按照服务功能相对集中、内部办公和外部服务适度分离、方便服务的原则，合理设置咨询服务、窗口服务、集中审批、政务公开、自助服务、休息等候、代办帮办等功能分区和便民服务设施。服务场地面积受限的，功能分区可合并设置。

第二十六条 各级政务服务大厅应当因地制宜提供可满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施、绿化设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

第二十七条 除涉密或者场地限制等特殊原因外，政务服务

事项应当进驻同级政务服务大厅，实行集中统一办理。政务服务机构可通过协议方式，委托同级政务服务管理机构负责政务服务事项的收件受理、送达工作。

第二十八条 除国家另有规定或有特殊原因外，各级政务服务大厅应当实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗”受理模式，原则上不得按部门、事项设置专业窗口。不宜纳入综合窗口的事项应当集中设置窗口服务区提供服务。

第二十九条 各级政务服务大厅应当在办事窗口或专门区域公示工作人员姓名、工作职责、联系方式等内容，自觉接受企业和群众监督。

除依法依规需要集体决策的事项外，各级政务服务机构应当充分赋予进驻政务服务大厅工作人员行政审批权限，实现受理、审批、办结一站式服务。

第三十条 各级政务服务大厅应当规范服务现场秩序，健全完善应急工作方案，合理配备安保力量，建立日常巡查制度。

日常公共物品应当定位摆放，规范整齐，合理设置存放数量和添置周期；业务资料、文件资料、宣传资料有序整理、分类定位、安全存放。

第三十一条 各级政务服务大厅应当结合实际，为企业和群众提供以下特殊服务：

（一）为军人、消防救援人员、医护人员、老弱病残孕等群体优先提供“绿色通道”服务。

（二）对确实行动不便的群众或者需现场检验的审批事项，应当派出工作人员携带专用设备或物品提供“上门服务”。

（三）对因特殊、紧急需要或者重大事项，在公休日通过电话预约、现场预约、网上预约等方式提供“预约服务”。

第三十二条 各级政务服务大厅应当结合实际，为企业和群众提供以下延时服务：

（一）“早晚弹性办”服务。法定工作日期间，在正常对外开放时间的基础上，提供前、后各一小时之内的预约事项错峰办理，国家主管部门另有规定的除外。

（二）“午间不间断”服务。法定工作日午休期间，充分发挥综合窗口服务优势，不间断接待企业和群众，满足办事人对全部进驻事项的午间办事需求。

（三）“周末不休息”服务。利用自助设备、政务服务移动端，在周末为企业和群众提供个人高频事项办事服务。

第五章 监督评价标准化

第三十三条 政务服务相关政策措施应当自信息形成或变更之日起 20 个工作日内，通过政府网站、政府公报、政务新媒体向社会公开，运用多种方式解读政策信息，接受社会监督和评价。

第三十四条 各级政务服务管理机构和政务服务机构应当通过政务服务集约化管理平台，及时受理、办理、反馈企业和群

众的网上投诉。

第三十五条 各级政务服务管理机构和政务服务机构应当通过 12345 政务服务便民热线，受理并及时转办有关政务服务方面的投诉和举报，做到有诉必应、接诉即办。

第三十六条 各级政务服务管理机构负责组织开展公众参与政务服务评价工作，建立政务服务“好差评”制度体系，线上线下全面融合，实现政务服务事项全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，确保每个政务服务事项均应评价。

各级政务服务管理机构和政务服务机构应当实现评价内容同标准提供，评价结果自动生成、同源发布，差评整改在线反馈。

监督评价结果为“差评”的，各级政务服务管理机构和政务服务机构应当在 48 小时之内开展差评回访核实，在 15 个自然日内完成整改；对诉求不合理、缺乏法定依据的，应当做好解释说明，做到差评投诉件件有整改、有反馈。

第三十七条 各级政务服务管理机构和政务服务机构应当畅通评价渠道，为企业和群众提供评价器、意见箱、监督平台，通过全区一体化政务服务平台、12345 热线电话、二维码、短信、自助终端、APP 等多种评价方式，实现现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”。

第六章 附 则

第三十八条 本办法自印发之日起施行。

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。
自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区
高级人民法院，检察院。
各人民团体，新闻单位。

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2021年6月18日印发
