

银川市政务服务管理办法

（2025年10月13日银川市人民政府令第3号公布 自2025年12月1日起施行）

第一章 总 则

第一条 为了持续加强政务服务管理，规范政务服务行为，提高政务服务效能，优化营商环境，推进政务服务标准化、规范化、便利化，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《宁夏回族自治区政务服务办法》等法律法规规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内的政务服务工作，适用本办法。

第三条 本办法所称政务服务，是指行政机关、法律法规授权的组织（以下称政务服务部门）为公民、法人和其他组织（以下称申请主体）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。所涉及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。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、残疾人服务等领域依申请办理的公共服务事项全部纳入政务服务事项范围。

第四条 政务服务应当遵循依法依规、便民高效、公开公正、诚信廉洁原则。

第五条 各级人民政府应当建立健全市、县（市）区、乡镇（街道）和村（社区）政务服务体系，线下设置政务服务场所，线上设置和使用政务服务平台，形成覆盖全市、上下联动的政务服务体系。

第六条 市、县（市）区人民政府应当加强对政务服务工作的领导，完善政策措施，健全工作机制，协调解决重大问题，所需经费纳入同级财政预算。

第七条 市、县（市）区政务服务管理部门是政务服务工作的主管部门，负责统筹、协调、指导和监督本行政区域的政务服务工作，承担本级政务服务中心的管理、运行等工作。

第八条 市、县（市）区政务服务部门按照各自职能组织推进和监督本行业、本系统的政务服务工作，并对下级政务服务部门工作进行指导监督。

第九条 乡镇人民政府（街道办事处）负责设立、管理和运行乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站，组织实

施基层政务服务工作。

第十条 本办法所称政务服务中心，是指市人民政府、县（市）区人民政府、乡镇人民政府（街道办事处）、村（社区）集中开展政务服务的工作场所。

第二章 政务服务事项

第十一条 政务服务事项实行清单管理。市、县（市）区政务服务管理部门应当根据上级人民政府公布的政务服务事项清单，组织同级政务服务部门修订完善、动态更新本级政务服务事项清单，明确主管部门、事项名称、设定依据、实施机关等要素。

第十二条 市、县（市）区政务服务部门应当按照上级人民政府公布的政务服务事项办事指南，修订完善、动态更新本级政务服务事项办事指南，明确政务服务事项的名称、设定依据、申请条件、申请材料、办理程序及办结时限等信息，按照办事指南的规定办理政务服务事项。

因法律法规或者规章制定、修改、废止，需要调整清单和办事指南的，应当及时公布。

第三章 政务服务建设



第十三条 市、县（市）区政务服务中心应当推行标准化建设、智能化改造升级，统一服务标识。应当合理设置咨询导办、服务窗口、自助办理、政务公开、服务等候、投诉监督等功能分区。

因地制宜提供满足办事需求和日常办公需要的服务设施、无障碍设施以及服务设备、办公设备、保障设备和应急设备等。

推动乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站全覆盖。

第十四条 政务服务中心应当设立综合窗口，统一收件、统一出件，提供一站式服务。

第十五条 除涉及安全或对场地有特殊要求等情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理。

政务服务事项少且办件量小的政务服务部门，可以委托政务服务管理部门或者由政务服务管理部门组织相关政务服务部门代为受理。

第十六条 市、县（市）区政务服务部门应当选派熟悉业务、经验丰富、胜任其职的人员进驻政务服务中心工作。

市、县（市）区政务服务管理部门负责派驻人员的日常管理、服务规范，会同相关部门按照国家职业技能标准开展技能培训、等级认定等工作。

第十七条 市、县（市）区政务服务管理部门应当制定并公布政务服务窗口工作人员行为规范，常态化开展政务服务礼仪培训，明确服务用语和行为，规范仪容着装。

第十八条 市、县（市）区政务服务管理部门应当动态关注政务服务事项办理流程，出现办理事项超过合理时间或者人员聚集的情况时，灵活调整服务窗口和人员数量，减少申请主体现场等候时间。

第十九条 市政务服务管理部门应当按照国家、自治区一体化在线政务服务平台建设要求，参与在线政务服务平台建设和平台的安全保障及运营管理。

第二十条 市、县（市）区政务服务部门应当依托市数据共享交换平台，推动政务服务数据共享。

使用国家、自治区垂直管理业务系统的政务服务部门，应当推动相关系统与一体化在线政务服务平台对接。

第二十一条 市、县（市）区政务服务管理部门应当依托一体化在线政务服务平台和政务服务移动端，推动大数据、人工智能等在政务服务领域的应用。

第二十二条 政务服务中心和在线政务服务平台协同运行，按照统一标准办理政务服务事项，申请主体有权自主选择在线下或者线上办理。

第四章 政务服务办理

第二十三条 政务服务办理包括政务服务事项咨询、预约、申请、受理、审查、决定、评价、结果送达等环节。

第二十四条 市、县（市）区政务服务管理部门推行政务服务事项就近集中办理，推动高频办理且基层能有效承接的政务服务事项，通过委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。

第二十五条 市、县（市）区政务服务部门应当完善容缺受理服务机制，对符合容缺受理条件的政务服务事项，经申请主体书面承诺后，先予受理，并一次告知需要补齐补正的材料及期限。

申请主体承诺补齐补正全部容缺材料的时限不得超过相关政务服务部门办理该政务服务事项的承诺时限。申请主体在承诺时限内不能补齐补正全部材料或所补齐补正的材料不符合要求的，视为放弃申请。

第二十六条 市、县（市）区政务服务管理部门应当及时梳理并向社会公布可采取告知承诺制方式的政务服务事项，明确承诺的具体内容。

第二十七条 市、县（市）区政务服务管理部门应当编制并

公布证明事项清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位等。政务服务部门之间应当加强证明材料的互认共享，不得重复索要证明，不得索要清单之外的证明。

第二十八条 市、县（市）区政务服务管理部门应当编制并公布“高效办成一件事”重点事项清单和高频政务服务事项清单，推进关联性强、需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理、极简式审批。

第二十九条 市、县（市）区政务服务部门应当逐步扩大全市通办、跨省通办覆盖范围，推动跨区域通办工作机制落实。

第三十条 市、县（市）区政务服务部门应当推动电子材料、电子签名、电子印章、电子证照在政务服务领域的互信互认，将本行业内产生的电子证照信息统一归集到自治区统一电子证照系统。

除法律法规另有规定外，合法、有效的电子材料、电子证照与实体材料、证照具有同等法律效力，可以作为办理政务服务事项的依据。

第三十一条 市、县（市）区政务服务管理部门应当建立健全帮办代办服务机制，无偿提供以下服务：

（一）对重点投资建设项目、招商引资的重大项目和科技创新类、国家鼓励类等投资建设项目，提供全程帮办代办服务；

（二）为企业开办、工程建设等复杂事项提供咨询、指导、协调服务和依申请全流程帮办代办服务；

（三）其他确需提供帮办代办的服务。

第三十二条 各级政务服务部门应当结合本地实际，为申请主体提供以下便利服务：

（一）提供自助、预约、合理延时等服务；

（二）为军人、老年人、残疾人、孕妇等特殊群体提供绿色通道等服务；

（三）为确实行动不便的群众提供上门服务。

第三十三条 市、县（市）区政务服务部门办理政务服务事项依法需要收取费用的，应当公开收费依据和标准，并出具合法凭证。

申请主体线下办理相关政务服务事项时，政务服务部门应当提供现金、银行卡、电子支付等多元化支付方式。

第三十四条 市、县（市）区政务服务部门应当及时响应12345政务服务便民热线派发的服务咨询、建议和在线办理指导等诉求。

第三十五条 市、县（市）区政务服务部门应当按照“谁审批谁负责，谁主管谁监管”原则，履行审批与监管职责，推进审批与监管协同联动。

第三十六条 市、县（市）区政务服务部门应当严格遵循相关规定，做好档案资料的规范整理、合理保存、有效利用、移交接收等工作。

除法律、法规另有规定外，政务服务部门可以单独采用电子归档形式，电子档案与传统的载体档案具有同等效力。

第五章 政务服务监督和保障

第三十七条 市、县（市）区人民政府应当加强对本级政务服务部门和下级人民政府政务服务工作的指导监督，建立完善政务服务考核、奖惩机制。

第三十八条 市、县（市）区政务服务部门应当健全政务服务评价体系，建立差评调查核实、督促整改和反馈机制，对实名差评整改情况进行跟踪回访。

第三十九条 市、县（市）区政务服务管理部门应当健全政务服务社会监督员制度，聘请人大代表、政协委员、市场主体和群众代表等担任监督员，广泛收集意见建议。

市、县（市）区政务服务管理部门可以委托第三方机构，对政务服务工作开展调查评估。

第四十条 市、县（市）区政务服务部门应当甄别各类投诉

举报，对捏造事实，无正当理由重复投诉等扰乱政务服务正常工作秩序的恶意投诉，经查证属实的，不予受理。

建立健全容错纠错机制，对政务服务工作人员在改革创新、先行先试中出现的瑕疵失误，符合容错纠错相关规定情形的，及时整改纠错，按照有关规定予以处理。

第六章 法律责任

第四十一条 违反本办法规定的情形，按照已有法律法规的规定追究具体责任。

第四十二条 各级政务服务部门及其工作人员不依法履职尽责的，由上级主管机关或者监察机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十三条 本办法自 2025 年 12 月 1 日起施行。