# 鄂尔多斯市康巴什区推进政府职能转变和

# “放管服”改革协调小组办公室关于

# 印发《康巴什区政务服务清单

# 管理制度》的通知

各有关部门：

为进一步规范政务服务清单管理行为，提升政务服务质量，建立透明、诚信、高效、便民的政务服务体系，现将《康巴什区政务服务清单管理制度》印发给你们，请贯彻实行。

鄂尔多斯市康巴什区推进政府职能转变和

“放管服”改革协调小组办公室

2023年3月7日

政务清单管理制度

**第一章 总则**

**第一条** 为规范政务服务清单管理行为，提升政务服务质量，建立透明、诚信、高效、便民的政务服务体系，制定本制度。

**第二条** 本制度适用于各政府部门的政务服务机构管理和提供的各类政务服务活动。

**第三条** 本制度实施“一表制度”，即一个部门或政务服务机构必须按规定时间向社会公布所属行政区域内有效服务清单，并保持及时更新。

**第四条** 政务服务清单内容应当遵循“便民、公开、透明、规范、标准化、高效、服务”的原则，对涉及群众切身利益的政务服务内容编制清单。

**第五条** 本制度面向社会公开，在政务服务网站、政府网站等渠道发布，并向公众免费提供政务服务清单查询、下载、分享、评价等服务。

**第六条** 政务服务清单应当根据本制度要求及相关标准，及时、公正、科学编制，确保政务服务清单真实、准确、全面、权威。

**第七条** 政务服务清单管理应注重群众反馈、实际需求、网络舆情等信息来源，形成完备的政务服务清单群众投诉机制，及时解决政务服务问题。

**第八条** 各政府部门和政务服务机构应当加强内部管理，履行政务服务职责，不得以各种方式阻碍、拖延、拒绝提供政务服务。

**第二章 政务服务清单编制发布及调整**

**第九条** 政务服务清单应分类编制，明确服务内容的类型、性质，分门别类，注重用户体验和方便性，不断完善和调整。

**第十条** 政务服务清单应当根据实施"一个部门、一张表、一窗口"原则整合服务资源，避免重复办理和交叉审批，提高政务服务效率。

**第十一条** 政务服务清单应当发布规范的办理流程、链接、咨询电话及窗口位置、开放服务时间等相关信息，并向公众充分公开，方便快捷地获取信息。

**第十二条** 政务服务清单发布机构享有独立编制、发布、调整政务服务清单的权利，并做出相应的信息公开和披露。

**第十三条** 需要增加政务服务内容的，政务服务清单发布机构应当进行调研和评估后才能增加对应服务内容，更新政务服务清单。

**第十四条** 政务服务清单应当根据社会公众需求、政务服务管理体制、政务服务改革等多种因素进行合理调整。

**第十五条** 政务服务清单由统一专门人员负责维护和更新。

**第三章 政务服务清单效力**

**第十六条** 政务服务清单是政府部门和政务服务机构提供政务服务的基础性文件，具有法律效力，并应当为政务服务管理工作提供依据。

**第十七条** 政务服务清单应当及时调整，确保政务服务内容的取得符合实际需求及时更新优化。

**第十八条** 政务服务机构应当严格执行政务服务清单，重视服务效率和质量，优化服务流程，提高服务态度和质量。

**第十九条** 社会公众有权利依据政务服务清单中所列明的服务内容以及办理流程去政务服务中心办理业务，同时有权利要求政务服务机构履行在政务服务清单中所列明的服务内容，按时完成服务。

**第四章 附则**

**第二十条** 本制度的解释权归政务服务清单发布机构独立行使，如有疑虑，可向相关部门咨询。

**第二十一条** 本制度自发布之日起施行，同时废止之前政府部门和政务服务机构制定的与本制度不符、不适宜的政务服务清单管理制度，也适用于相应的服务事项编辑。

**第二十二条** 对本制度未尽事宜，参照国家相关法律、法规执行。

本制度中的政务服务清单是基于便民、公开、透明、规范、标准化、高效的服务准则，着眼于提升政府服务质量、方便化和民众满意度等方面的服务标准。政务服务清单应分类编制，明确服务内容的类型及性质，不断完善和调整，并每年公开发布与更新。

政务服务清单的建立将会对政务服务体系的建设和规范，政务服务的透明度和规范性产生巨大影响，进而推动优化政务服务环境，提升政府效能。