

洛阳市人民政府
关于印发洛阳市政务服务管理办法的通知

洛政〔2025〕17号

各县区人民政府，市人民政府有关部门，各有关单位：

现将《洛阳市政务服务管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

2025年9月26日

洛阳市政务服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为了加强政务服务管理，规范政务服务行为，推进政务服务标准化、规范化、便利化，提高行政效能，建设服务型政府，优化政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》等有关法律法规和文件规定，结合洛阳市实际，制定本办法。

第二条 洛阳市行政区域内政务服务工作，适用本办法。

第三条 本办法所称政务服务，是指各级政务服务部门为自然人、法人或者非法人组织（以下统称申请人）依法办理政务服务事项的活动。

第四条 本办法所称政务服务管理部门，是指由各级人民政府依法设立，统筹负责本行政区域内政务服务工作的行政机构及其所属事业单位。

第五条 本办法所称政务服务部门，是指履行政务服务事项审批服务职能的各级政府工作部门、直属事业单位及部门所属事业单位，列入党群工作机构序列但依法承担审批服务职能的部门

洛阳市人民政府行政规范性文件

和组织，具有公共服务职能的企业等。

第六条 本办法所称政务服务事项，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。依申请办理的公共教育、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、残疾人服务等领域公共服务事项，纳入政务服务事项范围。

第七条 政务服务应遵循依法诚信、公开公正、廉洁规范、便民高效的原则。

第八条 政务服务部门应聚焦简政放权、放管结合、优化服务，通过流程优化、机制创新和技术应用，推进政务服务改革创新和数字化转型，为申请人提供集成化、便利化服务。

第二章 政务服务体系

第九条 构建市、县（区）、乡镇（街道）和村（社区）四级政务服务体系，线下设置政务服务场所，线上依托一体化政务服务平台统一提供政务服务，形成覆盖全市、上下联动、功能完备、运行高效的政务服务体系。

第十条 市、县（区）人民政府应将政务服务建设纳入本行政区域国民经济和社会发展规划，加强政务服务工作的组织领

洛阳市人民政府行政规范性文件

导，研究、部署、决定本级政务服务重大事项，协调解决政务服务工作中的重大问题。

第十一条 各级人民政府应将政务服务工作经费列入本级财政预算，在办公场地、人员配备、设施配置、业务培训、绩效考核、平台运维、智能化建设、改革创新等方面予以保障。

第十二条 各级人民政府应严格落实政府过紧日子要求，坚持集约高效、整体规划，加强资产调剂共享，避免低效闲置、铺张浪费，坚决防治和纠正政务服务中的“面子工程”。

第十三条 政务服务管理部门在本级人民政府的领导下统筹本行政区域内政务服务工作，健全政务服务工作机制，具体管理、指导、协调本行政区域政务服务工作，对下级政务服务体系建设等进行业务指导。

政务服务管理部门所属事业单位（以下统称政务服务场所管理机构）按照规定承担本级政务服务场所管理、运行等工作。

第十四条 政务服务部门按照职能职责组织推进和监督本行业、本系统的政务服务工作，对本部门政务服务运行负主体责任。

第十五条 乡镇人民政府、街道办事处在本县区人民政府的组织领导下，负责设立、管理和运行便民服务中心（站），组织实施基层政务服务工作。

第十六条 政务服务部门应依法依规受理政务服务事项，及

洛阳市人民政府行政规范性文件

时解答处理申请人有关咨询投诉,做好窗口与本部门的工作协调衔接,接受政务服务管理部门监督管理。

第三章 政务服务事项

第十七条 政务服务管理部门应根据国家、省政务服务事项基本目录和本地实际,组织本级政务服务部门编制本级政务服务事项目录清单。政务服务事项目录清单实行动态管理,对因承接、下放、取消、调整等事由变动政务服务事项目录清单的,政务服务部门应及时报送本级政务服务管理部门更新。

第十八条 政务服务部门应编制本部门政务服务事项清单和办事指南,由本级政务服务管理部门审核并通过本级人民政府门户网站、一体化政务服务平台、政务服务场所等多渠道及时向社会公布,确保同源发布、及时更新。

政务服务事项办事指南应包含事项的名称、设定依据、受理条件、申请材料、办理流程、服务对象、办结时限、办理结果、收费标准等基本要素。办事指南中列出的申请材料应清晰明确,且是办理该政务服务事项的全部材料,不得出现“有关材料”“其他材料”等模糊性表述。

没有法律、法规、规章依据,不得增设政务服务事项的申请材料、办理环节等。

洛阳市人民政府行政规范性文件

第十九条 政务服务部门应推动群众经常办理且基层能有效承接的公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务等领域政务服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至便民服务中心（站）办理。

第四章 政务服务办理

第二十条 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、结果送达等流程。政务服务部门对政务服务流程实施标准化管理，为申请人提供规范化、便利化服务。

第二十一条 政务服务部门应提供窗口、电话、网上等畅通的咨询渠道，落实首问负责制和一次性告知制度。

第二十二条 政务服务管理部门应提供线上线下预约申请渠道。

第二十三条 对申请人申请办理的政务服务事项，政务服务部门或其委托授权的单位应及时作出受理或不予受理的决定并回复申请人。政务服务部门应完善容缺受理服务机制，编制并公布可容缺受理的政务服务事项清单，明确事项名称、主要申请材料 and 可容缺受理的材料，对于符合容缺受理条件的，应先予受理，并一次告知需补齐补正的材料内容、要求和期限等。

洛阳市人民政府行政规范性文件

第二十四条 政务服务实行限时办结制度。政务服务部门应按照办事指南对申请人提交的申请材料进行审查,并按照规定程序和承诺时限作出决定。

第二十五条 申请材料受理后,应通过短信、平台展示等形式实时告知申请人办理进度、办理结果等信息。办理结果送达可采取窗口领取送达、电子文书送达、自助领取送达或邮寄送达等方式。

第二十六条 政务服务部门履职过程中形成的纸质、电子文件等档案的归档整理、保存利用、移交接收等,应符合档案管理有关法律法规的规定。

第二十七条 政务服务涉及的中介服务事项实行清单管理,凡未纳入清单的一律不得作为政务服务事项的受理条件。政务服务管理部门应完善中介服务网上交易平台,提供规范、高效、透明的中介服务。

第二十八条 政务服务部门应按照最大限度利企便民原则梳理可以采取告知承诺制方式办理的政务服务事项,明确告知承诺的适用范围、办理条件、标准、流程和违反承诺应承担的法律责任,细化承诺方式和承诺事项监管细则,并向社会公布。

申请人承诺符合办理条件的,政务服务部门应直接作出同意的决定;未履行承诺的,责令其限期整改,整改后仍未达到办理条件的,依法撤销决定。申请人存在不良信用记录或者曾作出虚

洛阳市人民政府行政规范性文件

假承诺等情形的，在信用修复前不适用告知承诺制。

第二十九条 政务服务部门应推进政务服务线上线下融合、多级联动、协同办理。跨区域业务协同办理由共同的上级业务主管部门牵头协调，跨部门业务协同办理应明确牵头部门与协办部门。

第三十条 政务服务管理部门应会同政务服务部门，将关联性强、需求量大、办理频率高、办理时间相对集中的多个事项打包成“一件事”集成办理，明确牵头部门、配合部门及其各自职责，并编制关联事项清单。

“一件事”牵头部门应会同配合部门重构业务办理流程，优化前后置环节，制定、公布办事指南和操作规程，实现申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交。

第五章 政务服务场所

第三十一条 市、县（区）、乡镇（街道）、村（社区）政务服务场所推行标准化建设，为申请人提供一站式便利化服务。开发区可根据实际设立政务服务场所。

市、县（区）级政务服务场所名称统一为“××市政务服务中心”“××县（区）政务服务中心”，乡镇（街道）为“××乡镇（街道）便民服务中心”，村（社区）为“××村（社区）

洛阳市人民政府行政规范性文件

便民服务站”。

政务服务场所建设以及设施配备应坚持实用原则，不得华而不实、铺张浪费；不得超出需要配备 LED 屏幕、智能设备等。

第三十二条 各级政务服务场所应合理设置咨询辅导、业务受理、办事等候、网上办事、政务公开、为老服务、自助服务等功能分区。场地面积受限的，功能分区可合并设置。

第三十三条 建立政务服务场所进驻事项负面清单制度，除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入本级政务服务场所集中办理。政务服务部门单设的政务服务场所应逐步整合并入本级政务服务场所。确不具备整合条件的，应按要求提供规范化服务。

第三十四条 逐步整合部门单设的办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，实现“一窗受理、综合服务”。

第三十五条 各类政务服务场所应结合实际为申请人提供帮办代办、错时延时以及预约办理等便利化服务。

第三十六条 推广 24 小时自助服务，推动自助终端向乡镇（街道）、村（社区）、园区、楼宇和银行、邮政网点等场所延伸。

第六章 政务服务人员

洛阳市人民政府行政规范性文件

第三十七条 市、县（区）人民政府应加强政务服务人员队伍建设。政务服务中心综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备，有条件的县（区）可以根据人口数量、业务需求等统一配备便民服务中心（站）窗口工作人员。

第三十八条 市、县（区）人民政府应建立完善窗口工作人员激励机制，按照国家职业技能标准开展技能培训、等级认定和定岗晋级工作，推动窗口工作人员职业化发展。

各级政务服务场所工作人员应着统一工装上岗，佩戴工作标识，有统一制服的工作人员按照规定着制服。

第三十九条 政务服务部门应将政务服务事项集中到一个内设机构，代表本部门进驻政务服务场所，集中受理政务服务事项。

建立部门业务综合授权的“首席事务代表”制度，除依法依规需要集体决策的事项外，政务服务部门应充分赋予首席事务代表行政审批权限，实现受理、审批、办结在政务服务中心实质运行。

第四十条 政务服务部门应选派熟悉业务、经验丰富的在编人员进驻政务服务场所工作。选派人员数量应与政务服务工作量相匹配，进驻时间一般不少于两年，进驻期间原则上不再承担本部门其他工作，党团组织关系管理等由政务服务场所管理机构负

洛阳市人民政府行政规范性文件

责。

政务服务部门新录用公务员应派往本级政务服务中心进行岗前锻炼。

第四十一条 政务服务中心进驻人员接受本级政务服务场所管理机构和派驻部门的双重管理。便民服务中心（站）的进驻人员接受乡镇人民政府（街道办事处）和派驻部门的双重管理以及县区政务服务场所管理机构的指导监督。进驻人员在政务服务场所工作期间不再参加驻村等基层历练和本部门的值班、备勤等与审批服务无关的活动。

第四十二条 参照《公务员考核规定》第二十六条、《事业单位工作人员考核规定》第三十八条，政务服务部门进驻人员年度内在政务服务场所工作半年以上的，由政务服务管理部门进行年度考核，提出等次建议抄送政务服务部门。进驻人员不再计入政务服务部门年度考核人员基数，年度考核优秀比例按照最高20%确定。

第七章 政务服务平台

第四十三条 市级政务服务管理部门应按照国家、省一体化政务服务平台建设、运行、管理标准规范和相关要求，统筹推进市一体化政务服务平台建设运行，实现与省一体化政务服务平台

洛阳市人民政府行政规范性文件

全面对接融合。

各级政务服务管理部门要统筹各政务服务部门审批业务系统建设，推动审批业务系统互联互通、信息共享和业务协同。

第四十四条 政务服务部门应依托省、市一体化政务服务平台全流程办理政务服务事项。已有自建业务系统，应通过市数据共享交换平台与市一体化政务服务平台实现实质性对接；使用国家、省垂直管理业务系统的，应推动相关系统与一体化政务服务平台对接。

除法律、法规另有规定或者涉及国家秘密等情形外，政务服务事项应全部纳入一体化政务服务平台办理。

第四十五条 政务服务部门负责本部门全流程网上办事服务，推动更多政务服务事项实现全程网办、好办易办。

第四十六条 政务服务部门应推进线下政务服务场所与线上政务服务平台对接融合、协同发展、并行服务。申请人已经通过线上或线下任一渠道提交申请材料的，原则上不得要求通过另一种渠道重复提交。

第四十七条 政务服务管理部门应按照政务服务便利化要求，制定政务数据共享清单。政务服务部门应依法采集、核准、更新政务数据，准确、及时、完整将共享清单所列数据按照规定归集至政务数据共享交换平台。

第四十八条 推广电子证照、电子印章、电子签名、电子材

洛阳市人民政府行政规范性文件

料应用。电子印章与实物印章、电子证照与纸质证照具有同等法律效力。符合《中华人民共和国电子签名法》规定的可靠电子签名，与手写签名或者盖章具有同等法律效力。除法律、法规另有规定外，电子证照和加盖电子印章的电子材料可以作为办理政务服务事项的依据。

第四十九条 政务服务部门应加强在履职过程中产生的电子文件档案管理。除法律、法规另有规定外，可以单独采用电子归档形式，真实、完整、安全、可用的电子档案与纸质档案具有同等法律效力。

第五十条 政务服务部门制定的政务服务领域惠企便民政策，应及时在省、市政务服务网、本级政府门户网站、本部门门户网站及政务新媒体上予以发布。

第八章 政务服务监督评价

第五十一条 实施政务服务好差评制度，全面组织开展公众参与政务服务“好差评”工作，推动“好差评”在政务服务事项、评价对象和服务渠道等方面实现全覆盖。

第五十二条 建立健全政务服务投诉处理机制，政务服务部门及时受理申请人反映的有关政务服务方面的投诉、举报，按照管理权限会同有关部门对投诉、举报进行处理，并按规定及时回

洛阳市人民政府行政规范性文件

复办理结果。

建立健全 12345 政务服务便民热线办理工作机制。热线承办部门应定期研究企业群众诉求办理工作，把诉求办理列入重要议事日程和年度考核内容；热线管理部门要做好疑难事项协调督办，统筹协调解决企业群众重点难点诉求。

第五十三条 建立健全“我陪群众走流程”工作机制，政务服务部门主要负责人定期前往本级政务服务场所体验办事流程，解决政务服务办理堵点难点，优化服务流程、提升办事体验。

第五十四条 政务服务管理部门应建立政务服务社会监督员制度，聘请人大代表、政协委员、媒体记者、企业和群众代表等担任监督员，定期听取对政务服务工作的意见建议。

第五十五条 政务服务管理部门可以申请人实际感受为标准，通过委托第三方机构对本行政区域政务服务工作开展调查评估。

第九章 责任追究

第五十六条 各级部门及其工作人员在政务服务工作中，有下列情形之一的，由有权机关责令改正，并可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：

（一）已经进驻政务服务场所，未经本级政务服务管理部门同意，在政务服务场所之外的场所受理申请的；

洛阳市人民政府行政规范性文件

(二) 变相设定或者实施行政许可，继续实施或者变相实施已经取消的行政许可，或者转由行业协会商会或者其他组织实施已经取消的行政许可的；

(三) 擅自增设政务服务事项的办理条件和环节的；

(四) 对符合法定条件的申请不予受理、不予批准、不在规定时限或者承诺期限内作出决定的；

(五) 未依法说明不受理政务服务申请或者不予作出决定理由的；

(六) 对不符合法定条件的申请予以批准或者超越法定职权作出决定的；

(七) 未对实行行政许可告知承诺制的被许可人是否达到许可条件进行核查的；

(八) 政务数据用于与履行职责无关的活动或者随意更改、编造政务数据的；

(九) 为市场主体指定或者变相指定中介服务机构，或者违法强制市场主体接受中介服务的；

(十) 在政务服务过程中态度恶劣粗暴，造成不良后果或者影响的；

(十一) 未按照本办法规定履行职责的其他情形。

第五十七条 建立健全容错纠错机制，对政务服务工作人员在改革创新、干事创业、履职尽责中出现的失误错误，符合容错

洛阳市人民政府行政规范性文件

纠错相关规定情形的，根据有关规定从轻、减轻、免予处理或不予追究责任，并及时采取措施整改问题、正误纠偏。

第十章 附 则

第五十八条 本办法自公布之日起施行，有效期5年。