新乡市第十四届人民代表大会常务委员会公告

第4号

《新乡市政务服务条例》已经新乡市第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议于2023年10月31日通过，河南省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议于2023年11月30日批准。现予公布，自2024年3月1日起施行。

新乡市人民代表大会常务委员会
2023年12月28日

新乡市政务服务条例

（2023年10月31日新乡市第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2023年11月30日河南省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议批准）

目录

第一章 总则
第二章 政务服务建设
第三章 政务服务办理
第四章 政务服务监督
第五章 法律责任
第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了规范政务服务行为，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，优化营商环境，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的政务服务工作，适用本条例。

本条例所称政务服务，是指行政机关、法律法规授权的组织和公用企事业单位（以下称政务服务部门）为单位和个人（以下称申请人）依法办理政务服务事项的活动。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规的规定。

第三条 政务服务应当遵循依法规范、公开公正、便民高效、信息共享、廉洁诚信的原则。

第四条 市、县（市）、区人民政府应当加强对政务服务工作的领导，将政务服务建设纳入基本公共服务体系，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，并在政务服务场所、人员、设施及其运行维护等方面予以保障。

乡镇人民政府、街道办事处负责乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站管理工作。

第五条 市、县（市）、区人民政府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和政务数据的管理、运行等工作。

政务服务部门按照各自职责做好政务服务工作。

第二章 政务服务建设

第六条 市、县（市）、区人民政府应当加强政务服务中心标准化建设，统一服务标识、功能布局、窗口设置、服务机制、人员配置等，推进政务服务中心智能化改造升级。

县（市）、区人民政府应当统筹推进便民服务中心、便民服务站建设，实现乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站全覆盖。

第七条 政务服务管理部门应当推进一体化在线政务服务平台建设，统筹网上办事入口，规范网上办事指引，提供申请受理、审查决定、结果送达、服务评价等全流程网上服务，实现政务服务事项全程网办。

第八条 政务服务管理部门应当完善“放新办”等移动端政务服务功能，推进教育、公安、社会保障、民政、卫生健康、税务、不动产、公积金、水电气暖网等覆盖范围广、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理。

第九条 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，完善智能语音、大字版等无障碍服务功能和授权代办、远程认证等服务措施。

第十条 政务服务事项实行基本目录管理制度。

市人民政府应当根据省政务服务事项基本目录，结合本地实际，明确应当承接的事项，完善并公布本级政务服务事项目录。

县（市）、区人民政府应当根据市人民政府公布的政务服务事项目录，结合本地实际，明确应当承接的事项，完善并公布本级及乡镇（街道）、村（社区）政务服务事项目录，并报市人民政府备案。

第十一条 政务服务事项应当纳入政务服务中心集中办理，确因国家安全、场地限制等特殊原因无法进驻或者需要设立部门专业服务大厅的，应当报本级人民政府批准。设立部门专业服务大厅的，应当与本级政务服务中心实行一体化管理，按照统一标准、统一规范提供服务。

政务服务事项应当纳入一体化在线政务服务平台，方便申请人在线咨询、预约、申请、办理、查询和评价，法律、法规另有规定或者涉及国家秘密的除外。

第十二条 政务服务部门应当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中心，统一受理、办理政务服务事项。

经本级人民政府同意，政务服务部门可以将有关政务服务事项委托政务服务管理部门代为受理。

第十三条 推进政务服务事项就近办理。对社会保障、户籍管理、就业创业、社会救助、危（旧）房改造、市场主体登记、涉农补贴等与群众生产生活密切相关的政务服务事项，可以采取委托受理、授权办理、帮办代办等方式，向乡镇（街道）便民服务中心集中，具备条件的可以由村（社区）便民服务站代为办理。

第十四条 建立首席代表制度。首席代表进驻政务服务中心，代表本部门履行审批、督办政务服务事项，组织、协调政务服务事项联合办理，管理派驻人员等职责。

政务服务部门应当选派业务能力强的工作人员进驻政务服务中心，派驻人员数量与政务服务工作量相适应。首席代表和派驻人员应当保持相对稳定，并接受政务服务管理部门的管理、培训、考核。

政务服务工作人员周末、节假日提供政务服务的，应当按照规定给予相应补助或者补休。

第十五条 政务服务管理部门应当按照政务服务便利化要求，制定政务数据共享清单。

政务服务部门应当依法采集、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。

第十六条 市、县（市）、区人民政府应当组织政务服务管理部门、政务服务部门加强政务数据汇聚融合、共享开放和开发利用，编制政务数据资源开放清单，发挥政务数据的基础资源和创新引擎作用，培育数字经济新产业、新业态，推动传统产业转型升级和新兴产业高质量发展。

第三章 政务服务办理

第十七条 政务服务部门应当按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，编制并公布政务服务事项标准化工作流程和办事指南，明确政务服务事项的名称、设定依据、申请条件、申请材料、审查标准、办理程序及办结时限等信息，实行动态更新。

办事指南所列出的申请材料应当是办理该事项的全部材料，不得含有其他、有关等模糊性兜底条款。政务服务部门不得要求申请人提供办事指南之外的材料。

第十八条 申请人办理政务服务事项，申请材料齐全、符合法定形式的，政务服务部门应当受理，能够即时办理的当场办结；申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补正或者更正的内容、期限。

依法需要进行现场勘验、技术审查、听证论证等特别程序的，实施清单化管理，建立限时办结机制，并向社会公布。

第十九条 对依法由两个以上政务服务部门办理的政务服务事项，可以由政务服务综合窗口或者牵头的政务服务部门统一接受申请，统一反馈办理结果。

已收取申请材料或者通过部门间共享能够获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交材料。

第二十条 政务服务部门应当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、主要申请材料和可容缺受理的材料。

对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，仅欠缺可容缺受理材料的政务服务事项，经申请人书面承诺后，政务服务部门应当先予受理并审查办理。申请人逾期未补齐补正材料的，视为撤回申请。

第二十一条 政务服务部门应当按照利企便民原则，编制并公布可以采取告知承诺制方式的政务服务事项清单，明确告知承诺的适用范围、办理条件、标准、流程和违反承诺应当承担的法律责任，细化办事承诺方式和承诺事项监管细则。

申请人承诺符合办理条件的，政务服务部门应当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假承诺等情形的，在信用修复前不适用告知承诺制。

第二十二条 政务服务管理部门应当编制并公布一件事一次办事项基础清单，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，实现更多政务服务事项一件事一次办。

第二十三条 自然资源和规划、住房城乡建设、公安、民政、国防动员等政务服务部门应当加强协作，通过信息共享、优化流程、并联审批、限时办结等方式，规范新建商品房项目开发建设全流程服务和监管，实现新建商品房项目交房即交不动产权证书。

第二十四条 分类编制并公布惠企政策、惠民政策、人才政策、招商政策、金融服务政策等清单，推动免申即享全覆盖。

第二十五条 政务服务部门应当将电子证照、电子材料、电子印章、电子签名等数据归集至政务数据共享交换平台，加强电子证照、电子材料、电子印章、电子签名在政务服务领域的互信互认和推广应用。

第二十六条 市、县（市）、区人民政府应当建立健全政务服务管理部门牵头、政务服务部门配合的帮办代办服务体系，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）其他依申请确需提供帮办代办服务的事项。

第二十七条 政务服务中心、便民服务中心应当结合本地实际，为申请人提供以下便利服务：

（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。

第二十八条 市、县（市）、区人民政府应当编制并公布中介服务事项清单，实行定期评估、动态管理。

政务服务管理部门应当建立完善中介服务网上交易平台，做好平台的管理和维护工作。

中介服务机构应当公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。

第二十九条 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。

申请人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。

第三十条 市人民政府应当整合非紧急类政务服务热线，完善12345政务服务便民热线平台，实行一号对外，集中受理、分类处置、分级负责、归口办理、限时办结、及时反馈、督查考核的工作机制；推进12345政务服务便民热线平台与一体化在线政务服务平台互联互通，实现部门业务系统查询权限、专业知识库等数据信息向12345政务服务便民热线平台开放。

12345政务服务便民热线应当与110、119、120、122等紧急热线和水电气暖网等公用事业服务热线建立联动机制，实现一键转接。

第四章 政务服务监督

第三十一条 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。

第三十二条 实施政务服务“好差评”制度。“好差评”覆盖全部政务服务事项、评价对象和服务渠道。评价结果应当公开。

市、县（市）、区人民政府及其政务服务部门应当建立差评调查核实、督促整改和反馈机制。对实名差评事项，政务服务部门应当在一个工作日内回访核实。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，必要时，由督查部门督促整改。整改情况及时向申请人反馈。

政务服务管理部门应当对实名差评整改情况进行跟踪回访、监督检查。

第三十三条 政务服务管理部门、政务服务部门应当畅通现场、电话、信函、网上等线下线上反映诉求渠道，建立政务服务诉求响应机制，加强部门协作，形成受理、办理、反馈、督办和回访工作机制。

第三十四条 政务服务管理部门应当建立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，听取对政务服务工作的意见建议。

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。

第五章 法律责任

第三十五条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第三十六条 各级人民政府和有关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：

（一）擅自增设政务服务事项的办理条件和环节的；

（二）对符合法定条件的申请不予受理、不在规定时限或者承诺期限内作出决定的；

（三）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；

（四）将政务数据用于与履行职责无关活动的；

（五）在政务服务过程中态度恶劣粗暴、吃拿卡要、推诿扯皮、故意拖延的；

（六）未按照本条例规定履行职责的其他情形。

第六章 附则

第三十七条 新乡市平原城乡一体化示范区、新乡高新技术产业开发区、新乡经济技术开发区管理委员会根据新乡市人民政府的授权，依照本条例做好辖区内政务服务工作。

第三十八条 本条例自2024年3月1日起施行。

新乡市第十四届人民代表大会常务委员会公告

第5号

《新乡市卫河保护条例》已经新乡市第十四届人民代表大会常务委员会第七次会议于2023年11月13日通过，河南省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议于2023年11月30日批准。现予公布，自2024年5月1日起施行。

新乡市人民代表大会常务委员会
2023年12月28日

新乡市卫河保护条例

（2023年11月13日新乡市第十四届人民代表大会常务委员会第七次会议通过 2023年11月30日河南省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议批准）

目录

第一章 总则
第二章 跨区域协作
第三章 水生态保护
第四章 水灾害防治
第五章 法律责任
第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了加强卫河流域生态环境保护，防御、减轻洪涝灾害，推动高质量发展，实现人与自然和谐共生，根据《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国防洪法》《中华人民共和国文物保护法》等有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内卫河流域的水生态保护和水灾害防治及其监督管理等活动，适用本条例。

本条例所称卫河流域，包括获嘉县、辉县市、新乡县、凤泉区、卫滨区、红旗区、牧野区、卫辉市行政区域内卫河干流及其共产主义渠等支流汇水面积内的水域和陆域。

本条例未作规定的，适用有关法律、法规的规定。

第三条 卫河保护应当坚持统筹规划、区域协同、预防为主、综合治理、损害担责、局部利益服从全局利益的原则。

第四条 市人民政府应当加强对卫河保护工作的领导，建立健全卫河保护工作联席会议制度，统筹解决卫河保护工作中的重大事项，将卫河保护工作纳入国民经济和社会发展规划，所需经费列入本级财政预算。

卫河流域县级人民政府应当加强对卫河保护工作的领导，落实卫河保护工作联席会议的决策部署，将卫河保护工作纳入国民经济和社会发展规划，所需经费列入本级财政预算。

卫河流域乡镇人民政府、街道办事处按照职责做好辖区内卫河保护工作。

第五条 市人民政府生态环境主管部门负责卫河流域生态保护的统一监督管理工作。

市、卫河流域县级人民政府水行政主管部门负责卫河流域水行政监督管理和灾害防治相关工作。

市、卫河流域县级人民政府发展改革、工业和信息化、公安、财政、自然资源和规划、林业、住房城乡建设、城市管理、交通运输、农业农村、应急管理等部门应当在各自职责范围内做好卫河保护工作。

第六条 卫河流域各级河长应当分级分段负责卫河干流及其共产主义渠等支流的水资源保护、水域岸线管理、水污染防治、水环境治理和水生态修复等工作。

第七条 市、卫河流域县级人民政府应当运用网络技术和科技手段，在卫河主要支流汇入口、水库、大坝、入河排污口以及行政区划交界断面等场所设置视频监控、在线监测等设备，提高水情、水质监管能力，促进卫河流域精细化、智能化管理。

第八条 卫河流域各级人民政府应当加强卫河保护的宣传教育，普及生态保护和灾害防治知识。

鼓励群众性基层组织、社会组织、新闻媒体等开展卫河保护知识的宣传，提高公众生态意识、防灾意识和法治意识，营造卫河保护良好社会氛围。

第九条 鼓励、支持公民、法人和其他组织积极参与卫河流域生态保护和灾害防治。

任何单位和个人均有权对违反本条例规定的行为进行举报、投诉。

第十条 市、卫河流域县级人民政府应当对在卫河保护工作中做出突出贡献的单位和个人给予表彰和奖励。

第二章 跨区域协作

第十一条 市人民政府应当加强与焦作市、鹤壁市、安阳市、濮阳市人民政府在生态保护、灾害防治、产业发展、应急联动、联合执法等方面的区域协作。

市人民政府应当加强与海河水利委员会及其所属管理机构、省海河流域水利事务中心的联系沟通，提高卫河流域生态保护和灾害防治水平。

第十二条 市人民政府应当与焦作市、鹤壁市、安阳市、濮阳市人民政府共同建立卫河流域市际联席会议机制，推动跨区域协作，共同做好卫河保护工作。

获嘉县、辉县市、卫辉市人民政府及其有关部门应当与毗邻市的县级人民政府及其有关部门建立沟通协调工作机制，执行卫河流域市际联席会议决定，协商解决卫河保护的有关事项；协商不成的，报请市人民政府会同毗邻的市人民政府处理。

第十三条 市、卫河流域县级人民政府及其有关部门在编制涉及卫河流域的相关规划时，应当严格落实国家、省有关规划和管控要求，加强与毗邻同级人民政府及其有关部门的沟通，实现相关规划目标的协调统一和规划措施的相互衔接。

第十四条 市、卫河流域县级人民政府及其有关部门应当与毗邻的同级人民政府及其有关部门建立健全卫河流域生态环境、水资源、水文、气象、水灾害等监测网络体系和信息共享系统，加强水质、水量等水情监测站点的统筹布局和联合监测，实现信息共享。

第十五条 市人民代表大会及其常务委员会、市人民政府制定涉及卫河保护的地方性法规、政府规章时，应当加强与焦作市、鹤壁市、安阳市、濮阳市在立项、起草和实施等环节的沟通协调，为卫河流域协同保护提供法治保障。

第十六条 市人民政府应当与焦作市、鹤壁市、安阳市、濮阳市人民政府共同加强卫河保护的行政执法，对破坏自然资源、侵占河道水域岸线、污染生态环境等违法行为开展联合执法。

第十七条 市、卫河流域县级司法机关应当与毗邻的同级司法机关协同，建立健全卫河保护工作的司法协作机制，共同预防和惩治破坏流域生态保护和灾害防治等各类违法犯罪活动。

第十八条 市、卫河流域县级人民代表大会常务委员会应当与焦作市、鹤壁市、安阳市、濮阳市同级人民代表大会常务委员会建立监督协作机制，协同开展执法检查、专题调研、组织代表视察等活动，加强对卫河保护工作的监督。

第十九条 市、卫河流域县级人民政府应当与毗邻的同级人民政府共同加强卫河流域文化遗产保护工作，传承弘扬大运河文化。

市、卫河流域县级人民政府及其有关部门应当加强古桥梁、古码头和古水闸等水文化遗产的修缮和保护，将生态保护修复、水利工程建设与大运河文化遗产保护利用、历史文化名城和历史文化街区保护、文化旅游融合发展相结合。

第三章 水生态保护

第二十条 市、卫河流域县级人民政府水行政主管部门应当会同生态环境主管部门按照国家、省确定的卫河流域生态流量目标，制定本行政区域内生态流量保障方案并组织实施。

第二十一条 市人民政府生态环境主管部门应当会同自然资源和规划、水利等部门，编制卫河流域水生态环境保护规划，报经市人民政府批准后向社会公布。

卫河流域县级生态环境、自然资源和规划、水利等有关部门，应当按照卫河流域水生态环境保护规划，编制本行政区域卫河流域水生态环境保护实施方案，报经同级人民政府批准后向社会公布。

卫河流域水生态环境保护规划、实施方案应当包括水污染防治、饮用水源保护、地下水保护、生态流量保障、空间管控、湿地修复与保护、生物多样性保护等内容，科学有序、统筹布局生态、农业、城镇、工业园区等功能空间，强化对卫河流域经济社会发展、生态环境保护的约束指导作用。

第二十二条 市、卫河流域县级人民政府及其有关部门编制的有关规划，应当严格落实生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和生态环境准入清单等要求。

第二十三条 市、卫河流域县级人民政府应当根据卫河流域水生态环境保护规划、实施方案，合理规划流域产业布局，调整和优化产业结构，推行清洁生产和资源循环利用。

鼓励企业采用新材料、新工艺、新技术，改造和提升传统产业，减少资源消耗和污染物排放，开展废弃物综合利用。

第二十四条 市人民政府应当根据省人民政府下达的总量控制指标，将重点水污染物排放总量控制指标分解落实到各县（市）、区，并每年考核完成情况。

对超过重点水污染物排放总量控制指标的县（市）、区，由市人民政府约谈县（市）、区人民政府主要负责人，要求其采取措施及时整改。

第二十五条 市、卫河流域县级生态环境主管部门应当明确入河排污口设置、检查、监测、关闭等管理要求，规范入河排污口设置管理。

排污单位应当按照国家、省、市的规定设置入河排污口、采样口、标识标牌、视频监控、在线监测系统等，加强排污口的规范化建设。排污口设置后不得随意变动。

第二十六条 新建工业园区应当统筹规划建设污水收集管网和集中处理设施。已设立的工业园区未实现污水集中处理的，应当制定改造规划，逐步配套建设污水集中处理设施。

第二十七条 市、卫河流域县级人民政府应当按照流域城镇发展实际，统筹规划建设城镇污水收集和处理设施。处理设施的建设、规模、工艺、排放标准应当与河流水质目标要求相适应。

第二十八条 市、卫河流域县级人民政府应当按照卫河流域水生态环境保护规划，制定卫河流域农村生活污水治理专项规划。

专项规划应当与河流水质目标要求相适应，与乡村生态环境用水、农村改厕用水相衔接。

（下转第四版）