

潍坊市“无证明城市”建设推进专班办公室

关于印发《电子证照关联应用和下载上传管理办法（试行）》《证明事项部门核验管理办法（试行）》等5项制度的通知

各县市区人民政府，市属各开发区管委会，市直各部门、单位：

根据《潍坊市“无证明办事”提质扩面2023年行动方案》要求，市“无证明城市”建设推进专班办公室制定了《电子证照关联应用和下载上传管理办法（试行）》《证明事项部门核验管理办法（试行）》等5项制度，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

- 附件：1.电子证照关联应用和下载上传管理办法（试行）
2.证明事项部门核验管理办法（试行）
3.电子证照证明“用证”事项清单动态调整管理办法（试行）
4.“无证明城市”监督评价管理办法（试行）
5.“无证明城市”工作投诉举报办法（试行）

潍坊市“无证明城市”建设推进专班办公室
(潍坊市行政审批服务局代章)

2023年11月13日

电子证照关联应用和下载上传 管理办法(试行)

第一条 为规范全市电子证照关联应用和下载上传,推进潍坊市“无证明城市”建设工作,根据《中华人民共和国电子签名法》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等相关法律法规,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于全市各行政机关、履行公共管理和服务职能的事业单位和社会组织。

第三条 本办法所称的电子证照,是指由全市各行政机关、履行公共管理和服务职能的事业单位和社会组织按照国家、省、市标准规范制发的各类不涉及国家秘密的证件、执(牌)照、批文、鉴定报告、证明材料等数据电子文件。

第四条 本办法所称的关联应用是指申请人在办理政务服务事项时,原需主动提供或需到相关单位开具的证照证明,现通过全国一体化政务服务平台山东政务服务网在线申报,通过申报材料(材料上传)的“获取证照”模块在线关联获取所需证照证明信息,无需申请人再提供相关证照证明的便民措施。

第五条 对于全流程在政务服务网上办理事项(包括无业务

系统的事项及无申报端系统但有审批端系统的事项)、自建业务系统与电子证照系统已对接的,通过山东省政务服务事项管理系统进行电子证照关联,申请人申报业务时直接关联相应电子证照证明,实现材料数据共享“免提交”。

第六条 自建业务系统未与市电子证照管理平台对接的,申请人可通过“证明直通车”功能模块下载相关证照证明,手动上传自建业务办理系统进行办件。

第七条 证照关联应当遵循“应关尽关、按需共享、依法应用、安全可控”的原则。政务服务事项实施主体要按照“应关尽关”的原则,将本部门需要共享的电子证照统一关联到山东省政务服务事项管理系统,供申请人调用。

第八条 电子证照与实体证照具有同等法律效力,可以作为各类场景的办事依据或凭证。全市各行政机关、履行公共管理和服务职能的事业单位和社会组织在为企业群众提供服务时,不得拒绝申请人使用电子证照证明。原则上,除法律法规另有规定的情况外,凡可通过关联应用、下载上传等方式查询、获取的电子证照证明,不得要求申请人重复提供相应实体证照和复印件。

第九条 鼓励供水、燃气、供暖、供电、通信等公用事业运营单位以及金融、物流、文化、旅游等行业企事业单位在经济社会活动中广泛应用电子证照证明。

第十条 政务服务事项实施主体应当基于政务服务事项清单及办事指南等,建立本单位的电子证照使用清单,按照精准、必要

的原则对电子证照使用清单进行动态管理,推进政务服务场景规范使用电子证照,确保用证范围合法、合规、合理。

第十一条 本办法自发布之日起施行,有效期至 2025 年 10 月 31 日。

附件 2

证明事项部门核验管理办法(试行)

第一条 为贯彻落实国务院关于减证便民、优化服务的工作要求,深入推进“无证明城市”创建工作,提高部门证明事项核验的质量和效果,根据省、市相关文件精神,结合我市实际,制定本实施办法。

第二条 本办法所称的部门核验是指申请人在办理政务服务事项时,需到相关单位开具证明的,可通过证明需求单位与开具单位之间主动协查获取该证明信息,无须申请人再提供相关证明的便民措施。

本实施办法所称证明需求单位与证明开具单位是指各级政务服务事项承办单位。

第三条 部门核验可以通过“无证明办事服务系统”的部门协查功能,在需求单位和出具单位之间协查核验证明,实现信息共享。

第四条 “无证明城市”建设工作推进专班按照分级负责的原则,会同相关部门确定适用于部门间核验的证明事项清单及其相关联的政务服务事项清单,并及时向社会公布。

第五条 证明需求单位应当与出具单位建立协查核验反馈工作机制,逐项编制协查函、反馈函模板,明确协查方式、协查流程、

协查时限,建立明晰化、标准化、规范化操作流程,提高协查核验效率。

第六条 证明需求单位和开具单位要建立本单位证明事项核验联络员、代办员制度,定期开展业务培训和交流学习,不断提高业务和服务水平。

第七条 证明需求单位在办理通过部门核验方式取得的证明时,由本单位工作人员,通过“无证明办事服务系统”向证明出具单位发起协查核验申请。

第八条 证明开具单位收到证明协查核验申请后,应即时予以登记受理,能即时核验的应立即完成核验;对需按法定程序办理的证明事项,应在规定时间内依法完成证明办理;对需实地核查方可提供的证明事项,应按法定程序完成证明调查取证。证明开具单位完成证明开具后,将完整准确的证明数据及时通过“无证明办事服务系统”共享交换给证明需求单位。对不属于本单位职责无法开具的,要及时退回,并说明理由。

第九条 证照证明需求单位要严格按照“非必要不收集”的原则开展工作,通过部门核验方式获取的相关信息与申请人填报信息不符的,可要求申请人补充相关材料,并做好记录,留存备查。

第十条 证明事项核验联络员、代办员等相关工作人员应遵守保密、回避等工作制度,严格按照“无证明城市”创建相关规定开展工作,严禁证明事项需求单位及其工作人员将核验信息用于与履行职责无关的活动。未按规定程序办理并造成不良后果的,

依照有关规定追究相应责任。

第十一条 “无证明城市”建设工作推进专班负责对部门核验工作落实情况开展监督检查,并作为参考依据,纳入政务服务考核范畴。

第十二条 本办法自发布之日起施行,有效期至2025年10月31日。

电子证照证明“用证”事项清单 动态调整管理办法(试行)

第一条 为加强我市《电子证照证明“用证”事项清单》(以下简称《清单》)动态管理,保障“无证明城市”建设工作的规范运行,根据《潍坊市“无证明城市”建设实施方案》要求,制定本办法。

第二条 行政机关和公共服务机构实施政务服务事项过程中,对《清单》内容的动态调整,适用本办法。

第三条 《清单》中涉及事项、“免提交”证照证明的新增、变更和取消,要严格遵循法定原则。

第四条 市“无证明城市”建设推进专班负责组织实施本办法,统筹协调推进全市《清单》动态调整。

第五条 具有下列情形之一的,行政机关和公共服务机构应当新增《清单》内容:

- (一)因法律、法规颁布、修订,需新增证明材料的;
- (二)按规定新增承接事项,且涉及证照证明材料的;
- (三)因行政机关和公共服务机构职能调整,需增加证照证明材料的;
- (四)其他应当新增《清单》内容的情形。

第六条 具有下列情形之一的,行政机关和公共服务机构应当变更《清单》内容:

(一)因法律、法规颁布、修订,需变更证明材料的;(二)政务服务事项名称变更的;

(三)证照证明材料名称或者种类变更的;

(四)其他应当变更《清单》内容的情形。

第七条 具有下列情形之一的,行政机关和公共服务机构应当取消《清单》内容:

(一)因法律法规颁布、修订、废止,需取消政务服务事项或相关证照证明材料的;

(二)国务院和省、市、县级人民政府决定取消政务服务事项或相关证照证明材料的;

(三)因行政机关和公共服务机构职能调整,相关政务服务事项不再办理或通过改变管理方式可以达到目的的;

(四)其他应当取消《清单》内容的情形。

第八条 因本办法第五条、第六条、第七条所列情形需要调整《清单》内容的,行政机关和公共服务机构应当在调整事由发生之日起2个工作日内完成更新,并报市“无证明城市”建设

推进专班进行备案。报送内容包括涉及调整的单位、政务服务事项、证照证明材料、调整类型(新增、变更、取消)及调整依据等。

第九条 市“无证明城市”建设推进专班根据“无证明城市”

建设情况,可主动启动《清单》的动态调整。

第十条 自然人、法人或其他组织有权对《清单》动态调整提出意见、建议,进行监督。对行政机关和公共服务机构违反本办法规定的行为,可以向有关部门进行投诉、举报。

第十一条 本办法自发布之日起施行,有效期至 2025 年 10 月 31 日。

“无证明城市”监督评价管理办法(试行)

第一条 为加强和规范“无证明城市”建设的监督评价,推动“无证明城市”建设工作落到实处,根据《潍坊市“无证明城市”建设实施方案》要求,制定本办法。

第二条 本办法适用于全市各行政机关、履行公共管理和服务职能的事业单位和社会组织。

第三条 市“无证明城市”建设推进专班负责全市“无证明城市”监督评价工作,坚持依法依规、客观公正、问题导向的原则,制定并推动落实监督评价制度及结果应用。

第四条 监督评价的主要内容:

(一)事项清单发布情况。包括电子证照证明“用证”事项、部门核验事项、证明事项告知承诺事项等清单的梳理发布及更新。

(二)配套制度建设运行情况。建立健全“无证明城市”建设规范运行工作制度,包括电子证照关联应用和下载上传应用、证明事项部门核验、证明事项告知承诺制、容错免责、异议处理、监督评价、投诉举报等相关制度运行落实。

(三)社会化应用情况。包括居民身份证、营业执照、居民户口簿、社会保障卡、结婚证、不动产登记证书等高频电子证照证明,以及“鲁通码”“企业码”在社会生活领域的应用情况。

(四)年度任务落实情况。包括对省市“无证明城市”建设工作要点任务分工的落实情况。

(五)宣传推广情况。包括开展“无证明城市”建设系列宣传活动,及时总结“无证明城市”建设典型经验做法,做好政策宣传解读等情况。

(六)依照相关规定应当监督评价的其他事项。

第五条 监督评价工作可以采用检查、抽查、第三方评估及群众评议评价等方式,对全市“无证明城市”建设成效进行综合评估。

第六条 鼓励办事企业和群众实名评价,建立健全评价人信息保护制度,规范信息查询权限,对泄露评价人信息的,依法依规严肃查处。各级政务服务单位和公共服务单位要保障评价人自愿自主评价的权利,不得强迫或者干扰评价人的评价行为。

第七条 拓宽线上线下深度融合的监督评价渠道,构建实体大厅评价器、APP及微信小程序、电脑端(政务服务网)、手机短信、服务热线、意见箱、监督平台、电子邮箱等多种形式相结合的监督评价体系,鼓励引导社会各界广泛参与。

第八条 市“无证明城市”建设推进专班将依据相关规定,及时向被评价单位反馈意见,对存在问题的下发整改通知。

第九条 有关部门单位接到整改通知后,要制定整改措施,组织问题整改,并将整改情况在规定期限内反馈市“无证明城市”建设推进专班。专班应适时对整改情况开展“回头看”,确保整改工

作落到实处。

第十条 市“无证明城市”建设推进专班和第三方评估机构开展监督评价工作时,应自觉接受社会各界监督,严格遵守中央八项规定精神等廉洁自律要求和有关保密规定。

第十一条 加强监督评价结果应用,将“无证明城市”监督评价结果作为政务服务考核依据之一。

第十二条 本办法自发布之日起施行,有效期至2025年10月31日。

“无证明城市”工作投诉举报办法(试行)

第一条 为规范全市“无证明城市”建设过程中的投诉举报处理,切实保护企业和群众利益,提高办事群众的满意度和获得感,根据《潍坊市“无证明城市”建设实施方案》要求,结合实际,制定本办法。

第二条 全市“无证明城市”建设过程中的投诉举报及处理,适用本办法。

第三条 市“无证明城市”建设推进专班负责统筹协调全市“无证明城市”建设投诉举报工作;各级行政机关和公共服务机构是投诉举报处理的直接责任主体,具体负责本单位和本系统“无证明城市”建设投诉举报的接待、受理、回复等工作。

第四条 公民、法人和其他组织发现“无证明城市”建设工作中行政机关和公共服务机构有下列行为之一的,可以向有关部门投诉举报:

(一)具备“无证明”实施条件,仍然直接或变相要求申请人提供证照证明材料的;

(二)未按照《潍坊市电子证照证明“用证”事项清单》要求实施“无证明城市”建设工作的;

(三)未按照时间要求核查材料的;

(四)其他不符合“无证明城市”建设工作要求的行为。

第五条 公民、法人和其他组织可以采取下列方式向有关部门投诉举报：

(一)采用信函、传真、短信、电子邮件和投诉举报平台等方式投诉举报。通过上述方式投诉举报的，应当载明：投诉举报人姓名、电话号码、行政机关名称、投诉举报要求、理由及相关事实等；

(二)通过 12345 政务服务热线、潍坊市“无证明城市”办公电话投诉举报；

(三)在业务办理时当场投诉举报。

第六条 投诉举报可以由本人提出，也可以委托他人代为提出，可以口头形式提出，也可以书面形式提出。

第七条 投诉举报接收单位应当及时受理，并对投诉举报进行登记造册，主要登记投诉举报时间、投诉举报内容、涉及行政机关和公共服务机构等信息。

第八条 有下列情形之一的，投诉举报不予受理：

(一)投诉举报内容不够具体明确，且无法核实的；

(二)投诉举报事项已经受理或者正在办理，且经核实投诉举报人又恶意举报的；

(三)对依法应当通过诉讼、仲裁、复议等途径解决的；

(四)其他应当不予受理的情形。

第九条 投诉举报接收单位对受理的投诉举报，应当依照法律法规，及时组织调查、核实、处理。多个受理单位收到同一投诉

举报的,由最先收到投诉举报的单位先行处理,也可共同协调、督促涉及证明事项的行政机关和公共服务机构研究处理。

第十条 行政机关和公共服务机构应当在受理投诉举报后 5 个工作日内办结,投诉举报问题较为复杂的,可根据情况申请延期,延期最长不得超过 10 个工作日,并将办理结果及时告知投诉举报人。

第十一条 有下列情形之一的,终止投诉举报的办理:

- (一)投诉举报人撤回投诉举报的;
- (二)投诉举报人在办理期间内又申请仲裁、提起复议、诉讼的;
- (三)其他应当终止的情形。

第十二条 投诉举报接收单位应当定期共享本单位处理的投诉举报相关信息,对举报事项多、频率高或涉及重大问题的,应会同相关单位进行研判,提出解决措施。

第十三条 市“无证明城市”建设推进专班负责对“无证明城市”建设工作的投诉举报办理情况进行监督评价。

第十四条 本办法自发布之日起施行,有效期至 2025 年 10 月 31 日。