

枣庄市人民政府办公室文件

枣政办发〔2021〕16号

枣庄市人民政府办公室 关于印发枣庄市“无证明办事” 工作规则的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市政府各部门单位：

《枣庄市“无证明办事”工作规则》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

枣庄市人民政府办公室

2021年11月26日

（此件公开发布）

枣庄市“无证明办事”工作规则

第一条 为推进“无证明城市”建设，持续优化营商环境，提高行政效率，方便群众办事，结合本市实际，制定本规则。

第二条 打造“无证明城市”，实现“无证明办事”，是指通过全面梳理群众和企业办事过程中需要提供的证明材料，对无法法律法规规定的一律取消，对确需保留的，通过数据共享、告知承诺、部门核验等方式，实现无需申请人提交证明材料即可申办政务服务事项。

直接涉及国家安全、国家机密、公共安全、金融业审慎监管、生态环境保护，直接关系到人身健康、生命财产安全等，以及重要涉外等风险较大、纠错成本较高、损害难以挽回的证明事项不适用本规则。相关证明材料依规定应当由市外机构或组织出具、且不能通过网络核验的，由市级初审上报省以上或省级委托下放且审核环节在省级的事项，不适用本规则。

实现“无证明办事”的事项，申请人主动提供证明材料，办事单位不得拒绝，并做好台账记录，留存备查。

第三条 本规则适用于本市行政区域内“无证明办事”，包括政务服务单位（行政机关、依法授权的具有管理公共事务职能的组织）、公共服务单位（水、电、燃气、供暖、有线电视、银行、保险、教育、医疗卫生等组织），以下统称办事单位。

第四条 成立枣庄市“无证明城市”建设工作专班（以下

简称工作专班), 统筹、协调、指导、督导全市“无证明城市”实施工作, 研究解决实施过程中的重大问题。

工作专班成员单位由市政府办公室(市大数据局)、市公安局、市司法局、市审批服务局组成, 工作专班办公室设在市政府办公室(市大数据局), 承担日常工作。

第五条 政务服务单位应当依据法律法规、国家和省、市有关要求, 编制本系统政务服务事项“无证明办事”清单, 行业主管部门组织公共服务单位编制公共服务事项“无证明办事”清单, 报工作专班办公室同意后由市政府办公室统一公布实施。

“无证明办事”清单实行动态调整, 及时对外公布, 接受办事群众监督。

证明材料调整遵循便民、高效、最优、公开原则, 依法进行减少、变更、增加, 办事单位应在调整事由发生之日起3个工作日之内, 书面报工作专班研究后按程序公布; 其中涉及证明材料增加的, 办事单位自行确定免提交证明材料核验方式, 原则上不得索取。

第六条 办事单位要按照“无证明办事”要求, 强化信息化技术应用, 配备人脸识别、扫码枪等设备, 引导申请人使用“爱山东”APP或“爱山东·枣庄”APP, 实现“无证明办事”。

依托市电子证照库建设“无证明办事”服务系统, 为办事单位之间开具、调取、核验电子证明等提供平台支持。相关部门建设的证照、证明数据库, 按照应接尽接要求, 接入“无证

明办事”服务系统。

第七条 办事单位应主要采取以下措施，核实依法应当由申请人提交的证明材料。

数据共享。通过部门业务系统与省、市一体化大数据平台对接，推进政务数据“应享尽享”，实现数据共享和证明核验“秒批秒办”。办事人员也可通过“无证明办事”服务系统或直接查询国家和省、市开放的相关数据库，实现证明核验并留存备案。

告知承诺。对国家和省、市要求实行告知承诺事项，以及可通过事中事后监管纠正且风险可控的证明，应当采取告知承诺方式实施，不再索要有关证明。

部门核验。通过“无证明办事”服务系统等方式进行，对可立即实现部门核验的证明，证明出具单位即时向需求单位提供；对需要一定时限办理的证明，证明出具单位在证明核验规定时限内制作并向需求单位提供。

第八条 各级各部门自建系统应主动对接市“无证明办事”服务系统，进一步简化申请材料，优化办理流程，实现申请人网上办事免提交证明。办事单位使用省级以上自建系统办理业务的，通过“无证明办事”服务系统获取相关证明，实现申请人网上办事免提交证明。

第九条 通过“无证明办事”服务系统出具电子证明，应当加盖枣庄市证照数据共享查询核验专用章（适用于数据共享证明材料）或电子证明核实信息专用章（适用于单位核验证明

材料),并由系统自动备注电子证明提取单位名称、制作单位名称、提取时间等。

枣庄市证照数据共享查询核验专用章、核实信息专用章由市政府办公室(市大数据局)按相关规定在电子签章平台制作和管理,仅用于“无证明办事”工作,办事单位不得作其他用途使用。

第十条 证明需求单位通过部门核验方式取得相关证明的,应通过“无证明办事”服务系统向证明出具单位发起核验申请。办事单位明确1名督办员负责“无证明办事”工作对接,配备1名以上代办员负责“无证明办事”服务系统使用和其他具体应用。

证明出具单位收到核验申请后,应在规定时限内核实、开具证明,通过“无证明办事”服务系统发送至证明需求单位。有数据库依托的相关证明材料,尚未实现对接的,证明出具单位原则上接到申请后立即核验,并在30分钟内发送至证明需求单位。办理事项为即办件的,证明出具单位应在接到申请后立即核验,并在30分钟内完成证明发送;办理事项为承诺件的,证明出具单位原则上应在接到申请后24小时内完成核验和证明发送,最晚不得超出该办理事项承诺时限。核验时间不纳入事项办理考核计时。对不属本单位职责无法开具的证明,证明出具单位在30分钟内退回证明需求单位,并提出退回理由和转办建议。代办员在超时未办理时,督办员要在半小时之内督办完

成反馈。

第十一条 通过相关系统获取的电子证照、电子证明等，与纸质证照、证明具有同等法律效力，法律法规另有规定的，从其规定。证明出具单位对电子证照、电子证明真实性、准确性负责。

办事单位通过“无证明办事”措施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，并由证明出具单位核实，以证明出具单位出具的材料为准；申请人有异议的，可通过行政复议等方式解决。

第十二条 办事单位应按照国家 and 省、市相关工作规定，推行证明事项告知承诺制，按照《枣庄市实施证明事项告知承诺制工作规则》《枣庄市实施告知承诺制证明事项清单（第一批）》执行。

第十三条 办事单位根据“无证明城市”改革推进情况，及时调整政务服务网综合受理系统和其他审批系统的办理流程，并更新山东省政务服务网网上办事要素信息和纸质办事指南，确保信息准确、更新及时。

第十四条 办事单位通过各类新闻媒体，做好“无证明城市”相关工作信息公开、政策解读，及时回应群众关切，认真总结宣传相关经验做法，不断提高政策公众知晓度。

第十五条 相关单位要履行“无证明办事”工作主体责任，建立主要领导负总责、分管领导具体抓的工作机制，建立并落

实岗位责任制。加快推进证明、证照相关材料电子化，规范办事流程，加强工作培训，做好系统应用、信息保密、电子印章管理和投诉受理处理等，确保“无证明办事”衔接顺畅、高效运转。

第十六条 在“无证明办事”工作中，有下列情形之一，且无正当理由拒不改正的，由有关机关依规依法追责问责：

- （一）应参加改革而未参加的；
- （二）无法律法规依据擅自创设证明的；
- （三）有工作职责但拒不参与编制“无证明办事”清单或事项及证明有遗漏的；
- （四）未按要求调整“无证明办事”清单的；
- （五）拒不协助核实、发送电子证明的；
- （六）已公布实施的“无证明办事”事项，办理过程中仍索要证明的；
- （七）未按规定使用“无证明办事”服务系统的；
- （八）提供的电子证照、电子证明内容失实的；
- （九）将获取的电子印章和电子证明挪作其他用途的；
- （十）其他违反“无证明城市”建设和法律法规规定的行为。

以上行为对当事人合法权益造成损害的，应依法依规予以补偿或赔偿。

第十七条 有下列情形之一的，办事单位和人员免于追责：

(一) 符合中央决策部署精神和省委、省政府及市委、市政府确定的改革方向;

(二) 未违反法律法规和规章规定的禁止性、义务性内容;

(三) 依法经过科学民主决策的;

(四) 主动挽回损失、消除不良影响或者有效阻止危害结果发生的;

(五) 依法依规获取的电子证照、电子证明的内容失实,导致办理结果出现差错,及时采取补救措施的;

(六) 其他依法依规不予追究责任的情形。

第十八条 公民、法人和其他组织可通过“证明事项清理投诉监督平台”、政务服务“好差评”系统、信函、邮件、12345政务服务便民热线等方式,向有关部门投诉和举报违反本规则的行为。

第十九条 各区(市)要参照本规则开展“无证明城市”实施工作,同步推进落实。

第二十条 工作专班要加强对“无证明城市”建设工作的督导检查,相关情况纳入全市政务服务考核评价体系。

第二十一条 本规则自发布之日起施行。

抄送:市委有关部门,市人大常委会办公室,市政协办公室,市监察委,市法院,市检察院,枣庄军分区战备建设处。

枣庄市人民政府办公室

2021年11月26日印发
