

郑州市人民政府文件

郑政〔2016〕12号

郑州市人民政府

关于进一步规范政务服务体系建设的实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为进一步转变政府职能，提高政务服务水平，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于深化政务公开加强政务服务的意见》（中办发〔2011〕22号）、《河南省人民政府关于印发2015年推进简政放权放管结合转变政府职能工作方案的通知》（豫政〔2015〕45号）等文件精神，现就进一步规范我市政务服务体系建设的提出如下意见。

一、指导思想

深入贯彻国务院、省政府简政放权、放管结合、优化服务决

策部署，坚持“改革为先、服务当头”，深化“五单一网”制度改革、行政审批制度改革，以强化政务服务网应用为依托，以规范完善市县乡村政务服务架构、统一运行机制、加强队伍建设、构建四级联动的政务服务平台为支撑，推进全市物理办事大厅与网上办事大厅有机融合，以完善的政务服务体系、高效的政务服务机制，有效打通服务群众的“最后一公里”，规范行政权力运行、加强权力监督制约、优化政务服务环境、提升行政效能和公共服务水平，为“大众创业、万众创新”清障搭台。

二、工作目标

坚持市县统筹、上下一体要求，进一步完善市、县（市、区）、乡镇（街道）和村（社区）四级便民服务网，推进各级政务服务管理机构的名称职责、进驻事项、运行模式、服务制度、监督管理、考核奖惩“六统一”，构建“横向整合、纵向到底、上下联动、四级贯通、运行高效”的政务服务体系，建成“整合最彻底、事项最齐全、授权最充分、系统最智能、环境最优美、服务最高效”的全国一流政务资源集聚平台、信息交互集成平台、业务协调贯通平台、民智民意汇集平台、政府效能监督平台。力争2016年6月底前实现便民服务网点覆盖率、新形成的政府信息资源共享率、试行的政务服务事项网上可申报率3个100%；2016年12月底前行政权责事项网上运行率、电子监察系统监管率、公共服务事项进驻大厅率达到3个100%。

三、主要任务

（一）统一政务服务管理构架

1. 健全政务服务领导机制。将市行政审批制度改革领导小组、市“五单一网”制度改革联席会议整合更名为市政务服务改革管理领导小组，为市政府负责政务服务改革管理工作的议事协调机构，负责政务服务改革管理工作中重大事项的组织领导和协调决策，负责规范政务服务中的行政审批、公共服务行为，负责解决政务服务发展中遇到的困难和问题。组长由市政府主要领导担任，常务副组长由常务副市长担任，副组长由相关副市长、市政府秘书长担任，市政府分管副秘书长、相关部门主要负责人为成员。市行政审批制度改革领导小组办公室、市“五单一网”制度改革联席办更名为郑州市政务服务改革管理办公室，负责领导小组具体工作。郑州市行政审批服务中心更名为郑州市政务服务中心，郑州市政务服务改革管理办公室与郑州市政务服务中心合署办公，领导班子套合，运行经费、办公经费、专项建设经费和考核奖惩经费等列入财政预算。各县（市、区）、郑州航空港经济综合实验区、郑东新区、郑州经济开发区、郑州高新区（以下简称各开发区）政务服务管理机构参照市对应的机构性质和规格设置。

2. 规范政务服务名称标识。市县两级政务服务办事大厅统一为“行政区域名称+政务服务中心”；乡（镇、街道办）办事大厅名称统一为“行政区域名称+便民服务中心”；村（社区）便民服务点统一规范为“村（社区）名称+便民服务站”。统一全市政务服务中心标识，经批准单设的各级部门政务服务办事大

厅作为同级政务服务中心的分中心，统一为“行政区域名称+政务服务中心+XX分中心”，标识按照全市统一标识执行。监察机关在政务服务中心设立监察窗口，对进驻单位及其工作人员实施监察。

3. 加强政务服务中心建设。政务服务中心是政府提供行政审批、年审年检、公共服务等政务服务的集中办公场所，各级政府要为服务中心提供必要的场所、设备等基础设施。机构编制部门要根据工作实际，明确政务服务机构职能、内设机构和人员编制，人员配置应当满足统筹“五单一网”制度改革、行政审批制度改革、办事大厅日常管理、行政权责运行绩效考核、部门进驻人员管理、业务监督与协调等工作的需要。

（二）规范政务服务中心进驻事项

4. 丰富进驻政务服务中心事项。按照“应进必进”原则，在推动所有行政审批事项进驻政务服务中心集中办理的基础上，全面梳理和公开各级各部门及相关中介、国有企事业单位的公共服务事项，推动公共服务事项全部进驻中心运行。原则上，不动产登记要统一进驻市、县（市、区）政务服务中心办理，打破管区限制；户政业务要集中进驻县（市、区）、开发区政务服务中心统一办理。

5. 完善基层便民服务中心功能。整合乡（镇、街道办）计生服务中心、村镇建设中心、社会事务办、劳动保障所等职能整体进驻便民服务中心，并调配2—3名专职管理人员，因地制宜

地将就业保障、社会救助、住房保障、计划生育、农用地审批、宅基地审批、土地权属证件、医保、惠农涉农补贴、优抚、户籍，以及房产、工商、税务等关系群众切身利益的事项纳入便民服务中心办理。“便民服务中心”业务上接受上级政务服务改革管理办公室的指导。

6. 加强村（社区）便民服务站建设。各（县、市）区、开发区统一负责便民服务站建设，由村（社区）两委干部负责，做好涉及村（居）民民政、计划生育、劳动保障、土地、户籍等事项的免费代办服务，充分发挥“互联网+政务服务”和现有村两委干部、社区干部的作用，开展行政审批和便民服务代办业务。有条件的地方也可采取购买服务方式，在“便民服务站”开展免费代办业务。

（三）规范政务服务中心运行模式

7. 落实首席代表签批制度。各部门明确1名领导班子成员作为首席代表，将审批事项和便民服务事项的最终签批权限授予行政审批首席代表，行政审批首席代表原则上不再分管其他业务及事中事后监管工作。凡进驻中心办理的事项，非因法定事由，审批卷宗、图纸等申请资料必须在中心内部运行，在中心完成办理、发证，审批卷宗归档资料原则上应从政务服务网系统中打印后入卷。确需集体研究、现场勘验、组织评估、论证、听证等工作的，组织协调相关业务处室（科室）进行，结果报行政审批办公室，由首席代表按照集体研究意见或技术审查意见签批。不符

合“两集中两到位”条件和要求的，不得进驻政务服务中心运行，绩效考核时相应部分不得分。

8. 全面推进“一口受理”。各部门设在政务服务中心的窗口统一整合为综合业务窗口，平行受理部门全部行政审批和公共服务事项，变“多头受理”为“一口受理”。未经政务服务改革管理办公室同意，并报同级人民政府批准，严禁部门其他处室（科室）受理已向窗口授权的行政审批和公共服务事项，严禁各职能部门不经窗口直接签批、加盖印章，做出行政审批等决定。各级各部门不得以预约服务、排号已满等理由，拒绝受理群众现场办理行政审批和其他公共服务事项。

9. 推进政府信息资源共享。强化政务服务网应用，推动所有权责事项纳入政务服务网运行。在权责事项办理中涉及的各类证照信息，新数据生成后强制自动共享，历史数据分期分批录入系统，分级管理，推动网上办事。大力清理工作中的繁文缛节，建立健全部门信息征询机制，推进政府部门之间信息互联互通、校验核对，变“群众来回跑”为“部门协同办”，从源头上避免“循环证明”、“奇葩证明”等。各级政务服务中心的办公机具和办公软件由同级政府统一配置，未经同级政务服务改革管理办公室同意，各部门不得将本部门办公机具和相关办公软件带进政务服务中心。

10. 加快政务服务四级联动。依托政务服务网，推动政务服务重点工作重心下移、收件端口前移，将部分与群众生产生活密切的

政务服务事项收件窗口向县（市、区）、开发区以及乡镇（街道）服务中心下沉。凡下沉的事项，收件点要对申报资料及时上传至上级部门，上传时间即视为上级部门接件时间并开始计时，上级部门应在承诺办理时限内审核签批完毕后，审批信息通过网络传输至原基层收件窗口，并探索由原基层收件窗口负责出证、送达。

（四）规范政务服务事项办理制度

11. 推进政务服务阳光透明。要坚持公开办事程序，进驻政务服务中心办理的行政审批和公共服务事项都要公开事项编码、实施主体、办理依据、办理条件、办理程序、承诺办理时限、办理结果、是否收费、收费依据、收费标准和监督渠道等内容。

12. 统一便民服务制度。按照标准化要求，建立健全预登记、首问负责、限时办结、预约服务、上门服务、延时服务、午间不间断服务、免费代办服务、同城通办、责任追究、效能评估等制度，确保全市政务服务标准一致。推进水、电、气、暖、广播、电视、通讯、社会保障、社会救助、新型农村合作医疗、户籍管理等基础公共服务 365 办理，为群众提供全天候服务。

13. 推进政务服务标准化。全面落实行政审批“1+9+8”工作机制，推行以行政审批事项办理规程标准化为基础的行政审批服务标准化体系，加快推进县（市、区）行政审批服务标准化建设，实现县与县之间、区与区之间政务服务事项的名称、办理条件、流程环节、承诺办结时限等核心内容保持一致，为群众提

供公开透明无差别的行政审批服务。

（五）完善对政务服务人员的服务保障

14. 明确进驻人员管理机制。各部门派驻政务服务中心人员实行派驻单位和政务服务中心双重管理，日常管理、年度考核、党团关系等以政务服务中心管理为主，业务管理以派驻单位为主。派驻人员调整须提前上报政务服务中心审核，待审核同意后方可调整；原则上首席代表及派驻人员在窗口服务期不少于2年。各派驻单位要高度重视窗口工作，把政务服务中心作为联系基层和群众、培养和锻炼干部的基地，选派优秀干部进驻中心窗口。

15. 健全激励竞争机制。制定政务服务工作人员考核奖惩办法，年度考核优秀指标由人社部门按照派驻人数的20%比例单独核定，不占派出单位优秀指标，按照市政府统一标准进行奖励。日常考核由政务服务改革管理办公室根据考核成绩，对中心工作人员和窗口工作人员给予一定数量的物质奖励，具体办法由市财政局会同市政务服务改革管理办公室等部门研究制定。派驻部门大厅工作绩效纳入全市目标和绩效考核体系，分值比例可根据年度工作情况确定为总分值的5—7%，具体办法由各级目标绩效考核机构会同同级政务服务改革管理办公室制定。

16. 建设专业化服务队伍。进驻中心的首席代表和工作人员必须具有1年以上的政务服务工作经验，熟悉政务服务业务流程，持有《河南省行政执法证》。政务服务中心作为直接服务

群众的特殊岗位和一线岗位，在中心连续工作 2 年以上的，应视同在基层和一线岗位历练过；对连续 2 年考核优秀的科级以下工作人员，政务服务中心可以作为优秀干部予以推荐提拔。对不服从政务服务中心管理，不能胜任窗口工作的人员，政务服务中心可以退回派驻单位予以调换。

四、工作要求

17. 加强领导，形成合力。各级各部门要高度重视政务服务工作，将其纳入年度工作计划统一研究、部署、考核，定期听取汇报，研究解决工作中的重大问题。行政首长要认真履行第一责任人职责，分管领导要亲自抓督促、抓协调、抓落实。进一步落实各级各部门主体责任，加强经费、编制以及场地设施等方面的保障，加大对政务服务工作的扶持和支持。各单项工作牵头部门要切实加强对负责单项工作的督促协调和监督检查，定期研判工作成效；其他相关部门要按照职责分工，认真履行职责，加强协调配合，形成工作合力。

18. 以点带面，稳妥推进。市政务服务改革管理办公室要加强统筹统揽，指导各县（市、区）、各开发区开展政务服务体系建设，优化基层便民服务中心、代办站布局，明确进驻事项，统一工作标准。要坚持点面结合，试点先行，分类实施，以 1 县（市）1 区 1 开发区、1 乡（镇）1 街道办、1 村 1 社区为试点，打造各类政务服务示范点，并逐步在全市推开。

19. 加强监督，严格考核。政务服务改革管理办公室要加强

对入驻服务中心窗口部门集中到位、实际授权、现场办理时效等关键环节的日常监管和年度考核。充分利用电子监察系统，对政务服务事项进行实时全程监控，及时发现、受理和查处违纪违规案件。建立健全激励和问责机制，派驻单位及派驻人员成绩突出的，由各级政府予以表彰；对工作责任不落实，损害群众合法权益，造成严重后果的，要严格追究责任。

附件：郑州市政务服务改革管理领导小组成员名单及职责

2016年3月9日

郑州市政务服务改革管理领导小组 成员名单及职责

根据工作需要，市政府决定将市行政审批制度改革领导小组和市“五单一网”制度改革联席会议进行整合，成立市政务服务改革管理领导小组，统筹负责全市政务服务管理工作。

一、郑州市政务服务改革管理领导小组成员名单

组 长：马 懿 市委副书记、市长

常务副组长：孙金献 市委常委、常务副市长

副组长：薛云伟 市委常委、副市长

沈庆怀 市政府副市长

刘 东 市政府副市长

张俊峰 市政府副市长

杨福平 市政府副市长

黄 卿 市政府副市长

李喜安 市政府副市长

袁三军 市政府秘书长

成 员：李国强 市政府常务副秘书长

商建东 市政府副秘书长

吴志强	市编办主任
李书峰	市发展改革委主任
李陶然	市教育局局长
文广轩	市科技局局长
范建勋	市工信委主任
杜敏生	市民委主任
张书军	市公安局常务副局长
岳希荣	市监察局局长
谢霜云	市民政局局长
周顺杰	市司法局局长
刘 睿	市财政局局长
戴春枝	市人社局局长
吕安民	市国土资源局局长
李元中	市安监局局长
陈 新	市城建委主任
李德耀	市住房保障局局长
杨东方	市规划局局长
吴耀田	市交通委主任
赵新民	市城管局局长
潘 冰	市环保局局长
周亚民	市农委主任
史传春	市水务局局长

崔正明 市林业局局长
余遂盈 市商务局局长
宋建国 市文广新局局长
付桂荣 市卫计委主任
周 铭 市食品药品监督管理局局长
冯明杰 市审计局局长
李庆山 市体育局局长
万永生 市统计局局长
张杰锋 市旅游局局长
刘啸峰 市粮食局局长
韩俊远 市信访局局长
蔡玉奇 市政府外侨办主任
张江涛 市政府法制办主任
李幸福 市人防办主任
任 伟 市文物局局长
张胜利 市园林局局长
李秀山 市国资委主任
吴凤军 市工商局局长
何增涛 市质监局局长
杨虎臣 市物价局局长
蔡仲友 市畜牧局局长
柴栓庆 市煤炭局局长

朱蜀辽 郑州住房公积金中心主任
徐宏杰 市档案局局长
刘五一 市供销社主任
王红梅 市地震局局长
张子建 市盐业局局长
张群保 市史志办主任
杨惠春 市残联理事长
雒国栋 市黄河风景区管委会主任
杨国政 市国税局局长
李新峰 市地税局局长
王运行 市气象局局长
刘一凡 市国家安全局局长
赵建州 市烟草专卖局局长
杨天才 市重点项目办主任
李留宪 市监察局副局长、政务服务中心主任

领导小组办公室为市政务服务改革管理办公室，与市政务服务中心合署办公，商建东同志兼任办公室主任，李留宪同志兼任办公室常务副主任，吴志强、李书峰、刘睿、张江涛同志兼任办公室副主任。

二、市政务服务改革管理办公室职责

承担市政务服务改革管理领导小组办公室日常工作，负责统筹协调全市“五单一网”制度改革、行政审批制度改革、政

务服务体系建设和政务服务事项的监督管理考核等工作；负责行政审批事项清单的规范、完善、深化、动态调整等工作；负责建立全市统一的政务服务机制措施，并监督实施；负责领导小组交办的其他工作。

三、成员单位职责

（一）市政府法制办

负责牵头组织行政权力清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等相关工作；负责对行政权力事项运行的管理、监督、考核等工作；负责行政权力运行流程、办理时限、自由裁量阶次标准等的审核认定；指导各级各部门行政权力事项录入政务服务网，并负责审核；负责对各级各部门行政权力运行情况的业务监督。

（二）市编办

负责责任清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等相关工作；负责理清部门之间的职责边界和处理职责争议；负责理清部门承担和负责的基本公共服务事项，明确服务条件、流程、标准、承诺服务时限等，规范服务事项运行流程，推动服务事项入网运行；负责对部门责任事项履行情况进行指导、监督、考核。

（三）市财政局

负责行政事业性收费清单和政府性基金清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等工作；负责行政事业性收费和政

府性基金项目的清理；负责对列入清单项目收费标准的评估、裁量尺度的界定等工作；负责收费权力运行的指导、监督、考核等工作，配合市数字办做好收费系统与政务服务网的并网运行等工作。

（四）市发展改革委

负责对3个试点单位企业投资项目负面清单运行情况的跟踪研判、指导检查、动态调整等工作；负责简化优化企业投资审批程序、完善投资监管制度体系等工作。

（五）市数字办

负责全市统一的政务服务网建设、维护、更新，为行政权责事项公开公示、网上运行、动态监管、绩效考核等提供技术支持；负责整合各级各部门信息资源，拓展、延伸、完善政务服务网平台功能，推动部门之间互联互通、资源共享；负责政务服务网与部门专用系统的对接与数据采集；负责开发移动APP等各类互联网应用，为群众办事提供便利；负责全市政务服务体系网络延伸、技术保障等工作。

（六）相关职能部门

负责根据法律法规立改废释情况、机构和职能调整情况等，及时向市政务服务改革管理领导小组提出动态调整请示；建立健全行政权责运行制度、机制，并认真组织实施；建立健全审批监管分离具体办法，提出完善事中事后监管措施；配合做好政府信息共享和政务服务网运行相关工作。

主办：市行政审批服务中心

督办：市政府办公厅二处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2016年3月9日印发

