

# 郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2021〕16号

---

## 郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市全面推进一网通办、 一次办成规范提升政务服务管理办法（试行）等 两个文件的通知

各开发区管委会，各区县（市）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

《郑州市全面推进一网通办、一次办成规范提升政务服务管理办法（试行）》《郑州市政务服务电子监察工作规则（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2021年3月2日

# 郑州市全面推进一网通办、一次办成 规范提升政务服务管理办法 (试行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为全面推进以一网通办、一次办成改革为抓手的放管服改革，加快推动政务服务标准化建设，规范政务服务行为，强化政务服务监管，提升政务服务规范化、精准化、便利化水平，根据《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等相关法律法规和国家有关规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称一网通办、一次办成，是指本市各级行政机关及其所属事业单位、公共服务提供单位（以下统称政务服务机构），以一件事、一张网、跑一次、不见面为目标，依托省、市政务服务网和实体大厅，推进政务服务线上线下窗口端、PC端、移动端、自助端四端协同、深度融合（以下统称“四端协同”），优化政务服务流程，整合数据信息资源，强化部门业务协同办理，推动公民和市场主体（以下统称行政相对人）办事线上

一次登录、一网通办，线下只进一扇门、最多跑一次。

本办法所称政务服务，是指本市各级各部门、法律法规授权的组织，为行政相对人依法办理行政权力事项和公共服务事项的活动。

本办法所称政务服务标准化，是指对政务服务全过程、全要素内容实施标准化管理，细化量化政务服务标准，压缩自由裁量权，推进同一事项实行无差别受理、同标准办理，实现政务服务事项进驻、事项名称、办事要件、办理流程、办事指南、数据共享、人员管理、综合监管、考核评价等方面内容标准化、规范化。

**第三条** 本市行政区域内一网通办、一次办成等政务服务工作适用本办法。

**第四条** 全面推进一网通办、一次办成，加快推动政务服务标准化、规范化，应当遵循统一规范、公开透明、共享开放、集约集聚、高效便民的原则。

**第五条** 坚持以行政相对人需求为导向，把以人民为中心的发展思想贯穿政务服务全过程，践行整体政府理念，切实转变工作作风，增强主动服务意识，强化协同配合，推动行政相对人从找单一部门向找整体政府转变，从以政府为中心的管理向以企业群众为中心的服务转变，为行政相对人提供线上线下一体化优质高效的政务服务。

## 第二章 健全政务服务管理体系

**第六条** 市政府加强对本市一网通办、一次办成改革工作的组织领导，协调、解决一网通办、一次办成改革中的重大问题。

市政务办牵头全市政务服务改革，发挥总体谋划、统筹协调、督导落实作用，具体承担协调、指导、监督本级政务服务机构及市政务服务办事大厅的日常运行、人员管理、绩效考核、业务监管工作，对开发区、区县（市）政务服务管理和办事大厅工作进行业务指导。

市大数据局为推进一网通办、一网统管提供技术支撑保障，推动市委、市政府改革部署落到实处，具体承担本市政务服务网络建设运维、系统联通、平台整合、数据归集、应用管理、质量提升、安全保障，对开发区、区县（市）数据管理机构进行业务指导、协调。

市级各政务服务机构在各自职责范围内，做好一网通办、一次办成和政务服务标准化建设管理工作，对下级对口政务服务机构进行业务指导。

开发区管委会、区县（市）人民政府负责指导、协调、推进、监督本行政区域内一网通办、一次办成和政务服务工作。

**第七条** 健全分层级服务体系，乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站优化场所设置、拓展办事权限、丰富服务事项、提升服务功能，依托市政务服务网、郑好办 APP、

自助终端等平台，推动商事登记、不动产登记、社保服务、纳税服务等各类政务服务事项下放开发区、区县（市），下沉延伸至乡镇（街道）、村（社区）。对量大面广的公民个人事项可利用银行、邮政等网点实现服务端口前移。

### 第三章 提升线上服务效能

**第八条** 建设完善覆盖全域、左右联通、上下衔接的政务服务一张网即郑州市政务服务网，除国家另有规定外，行政机关不得新建业务专网，已建成的，原则上应当分类并入郑州市政务服务网。

**第九条** 依托一体化政务服务平台，推动线上线下一体化受理、办理，实现政务服务整合联动、全程在线，提高跨部门、跨层级、跨区域业务协同办理能力，强化一体化政务服务平台对线下综合窗口的支撑，全面提升市、县、乡、村四级政务服务效能。

**第十条** 本市各级政务服务机构在依法履职过程中，采集、产生和获取的各类数据资源所有权依据国家有关法律执行，可根据开发区管委会、区县（市）政府工作需要申请回流属地数据。

**第十一条** 按照无条件归集、有条件使用的原则，本市市级各部门、各相关单位通过接口、库表等方式实时或定期推送数据，由市大数据管理机构统一归集、统一管理，并按照应用需

求，提供统一数据共享服务。

**第十二条** 市政务办负责梳理四端协同事项清单和业务流程要求，同时四端协同业务处理方式采用线上与线下分类处理原则。行政相对人可以自主选择业务办理渠道，相关部门可鼓励引导网上办理，但不得限定办理渠道。市政务办会同各开发区管委会、各区县（市）政府、各政务服务职能部门加速构建四端协同、线上线下融合的政务服务体系，拓宽服务渠道、提升服务能力。

**第十三条** 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、行政法规另有规定外，可以作为办理政务服务事项的依据。

**第十四条** 政务服务机构应当使用统一的电子印章系统制发的电子印章，加盖电子印章的电子材料合法有效，与纸质材料具有同等法律效力。

**第十五条** 政务服务机构应当使用统一的电子证照系统发放电子证照，电子证照与纸质证照具有同等法律效力，除法律、法规另有规定外，可以作为办事依据。

**第十六条** 政务服务机构应当对履行职责过程中形成的电子文件进行规范管理，按照档案管理要求及时以电子形式归档并向档案部门移交。除法律、行政法规另有规定外，电子文件不再以纸质形式归档和移交。

符合档案管理要求的电子档案与纸质档案具有同等法律效

力。

## 第四章 规范事项管理

**第十七条** 除对场地有特殊要求和涉及国家安全、国家秘密的事项外，市本级审批服务事项需按照三集中、三到位要求和应进必进原则，集中在各级政务服务综合办事大厅统一办理，线下只进一扇门、最多跑一次，纳入一体化政务服务平台，线上一网通办、一次办成。

**第十八条** 政务服务事项实行清单式管理，市政务办组织编制全市统一的政务服务事项目录清单并向社会公布清单。因承接、下放、取消、调整等原因出现事项变更的，政务服务机构及时按照有关规定进行动态调整并向社会公布。已经取消的政务服务事项，政务服务机构不得继续实施、变相恢复实施或者转由行业协会、商会以及其他组织实施；不得违法设定或以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他形式变相设定或者实施行政许可。

**第十九条** 政务服务机构应按照市政务办提供的模板编制格式统一的政务服务事项办事指南，明确各项办理要素，推进办事指南标准化、办理要件规范化、办理材料精准化，实现同一事项无差别受理、同标准办理。

办事指南应提供常见问题解答、示范文本、格式样表等信

息，形式直观、易看易懂，杜绝模糊条款和兜底条款。

办事指南应当保持线上线下标准统一、内容完整准确。

**第二十条** 政务服务机构对办事指南的准确性负有主体责任，不得要求申请人提交办事指南以外的申报材料或自行附加办理条件。政务服务事项的法定依据、申请要件、办理流程等依法变更的，政务服务机构应当及时更新，并向社会公开。

**第二十一条** 按照谁主管、谁实施、谁制定的原则，依据办事情形对政务服务事项实施颗粒度细化，按照办事对象、办理流程等不同要素、不同维度分类细化业务场景，逐项编制完善全面、详实、准确、可执行的操作规程。

**第二十二条** 市政务办牵头政务服务事项业务流程、服务模式的优化再造，市级政务服务机构承担主体责任，对业务流程、服务模式进行细化优化，在实践中调整完善、规范提升，推进业务流程无缝衔接、集成办理，强化协同配合，实现减环节、减材料、减时间、减跑动。

**第二十三条** 司法行政部门建立公布证明事项清单，逐项列明设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等内容。证明事项取消或新增实施的，有关部门应在七个工作日内完成清单更新。清单之外，不得向行政相对人索要证明。

**第二十四条** 政务服务机构应当通过政府部门内部核查、部门间核查、网络核验等方式加强证明互认共享，不得重复向行政相对人索要证明。



**第二十五条** 申请材料齐全、符合法定形式的，政务服务机构应当出具受理凭证；当场予以办结的，可以不再出具受理凭证。符合容缺受理条件的，按照容缺受理相关规定办理。

## 第五章 优化线下窗口服务

**第二十六条** 除对场地有特殊要求和涉及国家安全、国家秘密等特殊原因外，原则上不再保留部门单独设立的服务大厅，确有需要保留的需经市人民政府研究同意。推动垂直管理部门专厅向市、县两级综合办事大厅整合，优化提升政务服务办事大厅一站式功能，实现行政相对人必须到现场办理的事项只进一扇门、能办所有事。

**第二十七条** 推动实体大厅标准化建设，各级综合实体政务服务办事大厅统一名称、统一场所标志、统一运行模式，规范设置、合理布局，设施完善、摆放有序、环境整洁，引导清晰准确，示范文本、样表、展品简明易懂，严禁张贴各类商业广告。

**第二十八条** 设立综合服务窗口，实施前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的一口受理模式，强化部门协同配合、集成服务，探索推进无差别一口受理，实现政务服务事项一窗办成、一次办成。

**第二十九条** 政务服务管理机构根据行政相对人办件频率、办事习惯、办件时长、窗口负荷等情况，动态优化调整大厅布

局、窗口设置，提高受理、办理效率，减少排队时间。

**第三十条** 坚持审批服务三集中、三到位，各级部门行政审批职能向一个内设机构集中、该内设机构向同级政务服务办事大厅集中、审批服务事项向网上政务服务平台集中，做到事项进驻到位、审批授权到位、监督管理到位。

**第三十一条** 政务服务机构应向窗口工作人员授权，提升窗口业务办理深度和服务能级，授权窗口直接完成业务办理。不宜直接向窗口授权的，部门应通过在线审批或进驻实体办事大厅的首席代表审批等方式，加快窗口业务办理。

**第三十二条** 进驻大厅实行首席代表制，首席代表在部门授权范围内行使受理、审查、决定、颁发及送达办理结果等权限，负责督办本部门政务服务事项，组织协调涉及本部门的跨部门事项联合办理，代表本部门管理派驻人员等工作。

**第三十三条** 对需由多个部门分别实施的跨部门、跨行业、跨层级的关联性政务服务事项，由政务服务管理机构按照群众眼中的一件事标准统筹组织、梳理集成，制定并发布一件事清单，根据职责分工，明确一件事牵头部门，推行一套申请材料、一张申请表单、一个窗口受理、后台并联审批、统一窗口发证，实现线上一网通办、线下只跑一次的线上线下一体化主题集成服务。

**第三十四条** 政务服务机构在办理政务服务事项的过程中，应当在承诺期限内办结，承诺期限应少于法定期限。

需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、评估、鉴定和

专家评审等程序的，应在承诺时限内办结。承诺时限要在办事指南中予以明确。

**第三十五条** 建立健全咨询辅导、代办帮办、首问负责、一次告知、首席代表派驻、岗位 AB 角等便民服务机制，深化提升周末无休、午间不间断、延时服务等便民服务举措，提高服务质量、提升办事体验。

**第三十六条** 对基本条件具备、主要申请材料齐全、符合法定形式，但次要条件或者申请材料欠缺的政务服务事项可容缺受理。经申请人作出相应书面承诺在办理部门作出办理结果前补齐或补正的，政务服务机构可以先予受理，当场一次性告知需补齐补正的材料、时限和逾期处理办法，进入正常审批程序。逾期未补齐的，政务服务机构依法作出不予审批（批准）等决定，并说明理由。

**第三十七条** 全面推行证明事项和涉企经营许可事项告知承诺制。告知承诺制的具体实施方案另行制定。

**第三十八条** 除法律、法规另有规定外，政务服务机构提供政务服务不得收取任何费用。

按照法律、法规规定收取费用的，应当公布事项名称、法定依据和收费标准，采用便民高效的缴费方式，并提供有效票证。

**第三十九条** 按照合法、必要、精简原则，依法编制行政审批中介服务事项清单，并向社会公布。清单之外的中介服务事项不得作为办理审批服务的条件。

中介服务机构应当明确办理法定行政审批中介服务的条件、流程、时限、收费标准，并向社会公开。

**第四十条** 除法律、法规另有规定外，市场主体有权自主选择中介服务机构，任何行政管理部门不得为其指定或者变相指定中介服务机构，不得强制或者变相强制市场主体接受中介服务。

政务服务机构在行政审批过程中需委托中介服务机构提供技术性服务的，应当通过竞争性方式选择中介服务机构，并自行承担服务费用，不得转嫁给市场主体承担。

**第四十一条** 行政机关所属事业单位、主管的社会组织不得开展与本机关所负责行政审批相关的中介服务，法律、法规另有规定的除外。

**第四十二条** 政务服务机构应当通过政府门户网、郑州市政务服务网等，集中公布涉及市场主体的法律、法规、规章、行政规范性文件 and 各类政策措施，并通过多种途径和方式加强宣传解读。

## 第六章 政务服务保障及监管

**第四十三条** 本市各级政府应当将政务服务管理机构、系统保障及其下属财政全供事业单位工作经费列入本级财政预算，并在办公场所、人员配备、设施配置、业务培训、改革推进、绩效考核、平台运维等方面予以保障。

**第四十四条** 各部门选优配强派驻办事大厅工作人员，派驻人员接受派驻单位和本级政务服务管理机构双重领导，派驻部门负责其编制、职级、待遇等，政务服务管理机构负责其日常管理、服务规范、绩效考核、业务监督，定期将派驻人员考核结果反馈至各部门，考核结果作为派驻人员职级晋升、评优评先的重要依据。首席代表和派驻人员在窗口服务期限原则上不少于两年。

**第四十五条** 加强窗口服务力量配置，通过政府购买服务使用的大厅工作人员应由政务服务管理机构统一培训、统一调配、统一管理、统一薪酬、统一考核。

综合窗口工作人员由政务服务管理机构统一配备。

**第四十六条** 政务服务管理机构会同相关部门建立健全政务服务培训制度，定期开展日常培训，加强专项业务培训，提升工作人员服务规范、政策理论、综合素质、业务办理水平，培养复合型窗口工作人员。各相关部门对业务培训提供相关支撑。

**第四十七条** 建立完善实体大厅线下服务规范制度，对工作人员的仪容仪表、接待用语、行为举止等方面进行规范。有规定制式服装部门的大厅派驻人员应着制式服装上岗，其他窗口工作人员应统一着装上岗，提供规范、文明、热情服务。

**第四十八条** 将政务服务改革纳入全市综合考评范畴，计入营商环境建设专项绩效考核成绩。各开发区、区县（市）负责对本级政务服务机构和各乡镇人民政府、街道办事处进行考核。

**第四十九条** 政务服务管理机构应当会同本级政府督察部门，对一网通办、一次办成改革成效、政务服务工作效能、党风廉政建设情况实施监督；可聘请政务服务社会监督员对改革成效、工作效能进行监督。

**第五十条** 优化提升政务服务电子监察系统功能，实现市、县、乡、村四级全覆盖以及实体大厅（含经市政府同意保留的专业分厅）、政务服务网、郑好办 APP、自助终端全覆盖。建立健全政务服务电子监察工作机制，安排专职人员对各级政务服务全过程实施效能监察，通过实时监控、预警提醒、督办纠错、绩效评估、综合查询、统计分析等措施，做到政务服务全过程公开透明、全程留痕，可追溯、可查询。

**第五十一条** 开展数据活动应当依照法律、行政法规的规定和国家标准的强制性要求，建立健全全流程数据安全管理制度，组织开展数据安全教育培训，采取相应的技术措施和其他必要措施，保障数据安全。重要数据的处理者应当设立数据安全负责人和管理机构，落实数据安全保护责任。

**第五十二条** 政务服务管理工作应当健全政务服务好差评评价制度，接受公众监督，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈的闭环机制，促进政务服务质量持续提升。政务服务管理机构可以委托第三方机构，对本行政区域政务服务工作开展调查评估，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判公众诉求和期盼，找准政务服务切入点和着力点，推进服务供给精细化。

**第五十三条** 政务服务投诉处理遵循谁主管、谁负责以及归口管理要求，由市政务办区分不同性质，向各开发区管委会、各区县（市）政府、各政务服务职能部门进行分办或转办。各开发区管委会、各区县（市）政府、各政务服务职能部门应将投诉事项转交至该事项对应的具有行政审批权限的责任部门或单位办理，不应再转至各开发区、区县（市）政务服务管理机构。

## 第七章 附 则

**第五十四条** 本办法自公布之日起施行。

# 郑州市政务服务电子监察工作规则

## (试行)

**第一条** 为规范我市政务服务电子监察工作，加强对政务服务权力运行的全过程监督，提高服务效能，营造公平、有序、可预期的政务服务环境，根据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《河南省政务服务电子监察工作规则（试行）》等有关法律、法规的规定，结合我市实际，制订本规则。

**第二条** 本规则适用于对全市各级具有政务服务职能的部门（含法律法规授权的具有行政管理职能的组织）及其工作人员政务服务行为的全流程动态实时监督、预警纠错等活动。

**第三条** 政务服务电子监察工作应当实现市、县、乡、村四级全覆盖，实体大厅（含专业分厅）、政务服务网、移动 APP、自助终端四端全覆盖，遵循系统监察与人工监察相结合、纠偏纠错与制度建设相结合的原则。

**第四条** 市政务办是电子监察工作的市级主管部门，安排专职人员对各级各政务服务部门政务服务工作开展专项监察工作。主要包括以下方式：

（一）通过郑州市政务服务电子监察系统，监督各级各政务



服务部门及其工作人员实施政务服务的行为。

(二) 可随机进入部门自建系统对网上政务服务情况进行抽查核查(各部门提供管理员帐号)。

(三) 定期对网上政务服务情况进行汇总及评价。

(四) 负责对网上政务服务异常情况进行核查处理;定期对异常情况进行汇总、通报。

(五) 其他电子监察工作。

### **第五条** 大厅环境监察主要包括以下内容:

(一) 各级各政务服务办事大厅视频监控系统是否接入郑州市政务服务电子监察系统。

(二) 利用人工智能手段,结合人脸识别、大数据分析技术,对政务服务办事大厅预约排号、电子取号、智能引导及人员分流工作进行实时监控。

(三) 对办事大厅服务引导、帮办代办、咨询辅导、前台受理、后台审批人员在岗在位情况进行实时监控、预警提醒。

(四) 对办事大厅的设备运转情况(包括机房、计算机、显示屏、自助终端、监控设备、电梯等)、人员分布及流动、内外部环境、停车场等进行全方位数字化监控。

(五) 对群众办事窗口跑动次数及窗口等待时间进行监控分析,对于窗口跑动次数超过承诺次数,窗口等待时间超过30分钟的办件纳入异常办件,启动预警监察。

(六) 对受理窗口、公共区域卫生环境进行监控,按照环境

好、环境差两档进行分类，默认评价为“环境好”，对于“环境差”进行记录提醒。

#### **第六条** 业务运行监察主要包括以下内容：

（一）应纳入政务服务清单管理的事项及各环节是否全部纳入，如使用其他系统（国家系统、省级系统、自研系统）办理的，是否实现系统间数据及时有效交换。

（二）政务服务事项的办件受理、办件过程、办件结果、特别程序、材料目录、办件补正、领取登记等各环节实施是否规范。

（三）是否在承诺办结时限内办结。

（四）是否按规定的收费标准收费。

（五）有关政务服务事项的信息公开、结果查询等是否及时规范。

（六）对政务服务事项办理过程中出现的各类异常或预警问题的处理情况，督查督办的整改落实情况。

（七）对市政府出台的日清周结月通报季公示、证明清单、告知承诺、容缺办理、帮办代办、邮寄送达等服务机制是否有效落实。

#### **第七条** 评价监察通过以下方式进行：

（一）“好差评”评价

办件评价满意度按政务服务“好差评”工作要求进行分类，对于“不满意”纳入异常办件，将满意率纳入绩效考核成绩。

## （二）服务态度

设立满意度评价监控区域，按照服务态度好、态度差两档进行分类，数据默认由实体大厅智能监控系统提供，对于“态度差”纳入异常办件。

## （三）其他方式评价

对于企业、群众通过电话投诉、网络投诉、短信投诉进行评价的，在郑州市政务服务电子监察系统中进行记录，电子监察机构根据反馈问题判断是否属于异常办件。

## （四）异常办件申诉及二次评价

出现异常办件时，相关工作人员可在被判定为异常状态 10 个工作日内，通过郑州市政务服务电子监察系统发起一次申诉。企业、群众可在 10 个工作日内通过郑州市政务服务网进行二次评价，监察系统将根据二次评价数据重新进行考核；未进行二次评价的，电子监察机构将视情调查核实。

**第八条** 安排工作人员值守电子监察系统进行日常监督，每个工作日通过视频监控、效能监督，对全市政务服务部门及其工作人员实施的行政审批业务进行实时全程监督，并做好日常记录。

**第九条** 监督检查采取在线检查的方式，分地区、分领域对办件情况进行针对性抽查，及时发现未按时提交业务异常情况说明的部门，并督促整改。

**第十条** 满意度测评通过采集“好差评”系统的满意度数

据，对各级各政务服务部门进行满意度测评。

**第十一条** 各级各政务服务部门对郑州市政务服务电子监察系统中发现的业务异常要及时处理，并于每月5日前将上月情况上报郑州市政务服务电子监察系统。市政务办每月25日前要对上月效能监督情况进行通报，并上报市政府。

**第十二条** 数据报送主要包括以下要求：

（一）需按期报送的电子监察数据指各级各政务服务部门在政务服务网、部门专网中的全量政务服务数据、“好差评”数据及其他按要求需要报送的数据（包含政务服务网端、移动APP端、部门自主开发的办件应用程序、实体办事大厅窗口端、自助服务终端）。

（二）数据报送工作要坚持客观性、真实性、时效性、完整性、一致性的原则。

（三）数据报送原则上需实时报送，如无法通过系统自助报送的需手工报送，报送周期为每个工作日下午5：00。周末、节假日期间产生的办件数据，在上班第一天同步报送。

（四）数据报送工作由各级各政务服务部门明确专人负责，人员必须具备一定的业务能力和综合素质，并保证统计报送人员的相对稳定。

**第十三条** 根据各部门自身信息化系统的建设情况及数据上报的难易程度，郑州市政务服务电子监察系统提供多种方式进行数据上报。数据报送可通过四种方式：数据交换平台、webservice

接口、文件导入导出、手工填报。

**第十四条** 建立数据审核和日常管理制度，解决数据报送不合规、不完整、不准确、不及时等问题。数据提供部门应对上报数据进行审核后上报。

**第十五条** 政务服务电子监察工作并入年度政务服务改革专项绩效考核范畴，依据年度专项绩效考核方案进行量化考评。

**第十六条** 政务服务管理机构通过系统实时采集的审批、公共服务、行政收费等政务服务行为的相关数据、服务过程，以及现场视频监控资料，通过设置科学合理的考核模型，实现绩效考核成绩自动生成。政务服务管理机构可以委托第三方机构，与电子监察系统建设方一道构建绩效考核模型，确保考核结果客观公正。

投诉查实、媒体曝光查证、上级批示督办的事项，以及明察暗访发现的问题，可以人工录入电子监察系统。

**第十七条** 政务服务管理机构应每月对系统监控情况进行分析研究，及时归纳发现政务服务的堵点难点，分析研判公众诉求和期盼，找准政务服务改革工作的切入点和着力点，推进服务供给精细化。

**第十八条** 针对郑州市政务服务电子监察系统发出的红牌，根据情节轻重，移交相关部门进行通报批评或依法依规进行追责。

**第十九条** 政务服务电子监察结果按分值权重计入年度政务

服务改革专项绩效考核成绩。

**第二十条** 本规则自 2021 年 7 月 1 日起施行。

---

主办：市政务办

督办：市政府办公厅九处

---

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

2021 年 3 月 9 日印发

---

