

郑州市城市管理局文件

郑城管〔2020〕42号

郑州市城市管理局 关于进一步优化营商环境的实施意见

局属各单位、机关各处室：

为深入贯彻落实市委市政府“放管服”改革决策部署，进一步优化营商环境，以高品质营商环境支撑高质量发展，按照《河南省营商环境评价迎评工作手册》要求和《河南省优化营商环境三年行动方案（2018—2020年）》、《郑州市营商环境评价实施方案（2019-2021）》等文件精神，结合我局职责，现就进一步优化营商环境提出如下实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，以深化“放管服”改革作为核心，以企业办理业务全流程便利度作为衡量标准，以企业对营商环境建设成效满意度作为改革取向，解决突出问题，按照市委市政府关于优化营商环境的总体部署和目标要求，强化改革创新，全力促进我市营商环境优化发展。

二、工作目标

以现行用水用气用热报装流程为基础，对标先进地区找差距，全面梳理办理过程中的难点堵点问题，通过“两压、一减、一优”，即：压缩办理时限，压减申请材料，减少报装成本，优化办理流程，切实提高水气暖报装服务质量和效率，力争获得用水用气考评达到全省营商环境专项排名第一，全国排名前十；营造便捷高效的政务环境，我局的政务服务工作在郑州市以政务环境引领的营商环境排名中力争达到前五。

三、主要任务

（一）全面完成水气暖报装事项业务的融合。优化整合各服务网点，对水、气、暖营业厅的使用功能进行优化整合，对相关人员进行报装业务培训，在现有网点位置不变的情况下，供水、供气、供热的报装事项要进驻各方的服务网点，做到水、气、暖，每个报装大厅均可受理所有报装事项，后台建立联合办理机制，通过建立微信群等方式进行线上连通，做到随时可以进行互相沟通，打造水气暖公共服务事项一站式服务平台，真正做到水气暖

报装事项一窗受理一站式办理。

牵头处室：公用事业处

责任单位：自来水公司 华润燃气公司 热力公司

完成时限：2020年6月底

(二)方便企业获得水气暖，为企业提供水气暖报装最优质服务。对照国家、省、市营商环境评价指标，进一步精简办理环节、压减申请材料、压缩办理时限、优化报装流程，向全国最优城市对标。

1.精简办理环节。将原来的设计、技术、物资、现场勘查、施工、验收等多部门流转的串联流程，改变为各部门提前介入同时办理的内部流转并联流程，形成“内转外不转”的服务模式，用水报装减为2个环节，用气报装减为3个环节，用热报装减为3个环节。

2.压减申请材料。统一、规范水气暖报装所需申请材料；推行容缺受理制度，对于不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。逐步整合各类电子政务平台资源，推进后台数据互通共享，材料可由相关部门提供或专营企业自行查询的，不再由申请人提供，将全市用水、用气、用热报装申请材料均压减至1份（获得用气实现网上预约报装零资料）。

3.压缩办理时限。从受理用户申请至通水时间不超过3个工作日、通气时间不超过4个工作日、通热时间不超过10个工作日。（不包含外线工程规划及施工许可等行政审批、工程施工

及气密性试验等时长)。

4.优化报装流程。在工程建设许可、施工许可阶段提供联合辅导，水气暖三家单位提前介入，对工程施工图设计提出专业设计要求，对报装方案进行技术辅导。同时，将水气暖报装服务关口前移到获得施工许可后，水气暖设施根据工程项目进度，提前设计、同步施工、同步验收，验收后直接办理接入。

牵头处室：公用事业处

责任单位：自来水公司 华润燃气公司 热力公司

完成时限：2020年6月底

(三)降低水气暖报装工程费用。在保证安全的前提下，报装项目接驳采取就近接入，用户外线工程专用管道及设施由公用单位全额投资，结合城市管廊规划建设，原则上将供水供气管网配套到市政管廊网络，根据财政现实承受力，逐步减少。

牵头处室：公用事业处 市政设施管理处 市政公用工程建设管理处

责任单位：市政工程管理处 自来水公司 华润燃气公司 热力公司

完成时限：2020年12月底

(四)加大水气暖网上办理力度，创新服务方式。进一步开展“互联网+服务”，不断提高政务服务网、手机APP、微信公众号等网上业务办理比例和办理深度，缴费、过户、报装等所有事项全部实现网上办理；推进后台数据互通共享，逐步实现所有事

项掌上办、就近办、不见面；大力开展“走出大厅，上门服务”活动，组建专业的上门服务队伍，对企业获得水气暖进行上门解答、上门办理，变被动服务为主动服务。

牵头处室：公用事业处

责任单位：自来水公司 华润燃气公司 热力公司

完成时限：2020年6月底

（五）深入推进行政审批便民化改革。全面推行行政审批服务“马上办、网上办、一次办”，全面梳理我局14大项行政审批服务事项目录，将事项名称、设定依据、办理材料、办理流程、承诺时限等内容通过河南政务服务网向社会公布，全面实现我局所有的行政审批事项在政务网上进行预审，达到让群众最多跑一次即可办结；深入推进行政审批服务标准化建设，发布准确规范的审批服务事项办事指南和咨询辅导手册，持续提升行政审批服务质量和效率。

牵头处室：行政审批办公室

责任单位：市政设施管理处 公用事业处 市容环卫管理处 固体废弃物处置管理处 户外广告管理处 城市河渠管理处 市政工程管理处

完成时限：2020年5月底

（六）积极优化创新行政审批服务举措。进一步深化“放管服”改革，围绕一网通办前提下最多跑一次改革工作，进一步优化办理流程，取消所有不必要的审批环节，将所有行政审批流程

控制在3个环节，时限控制在7个工作日内；大力推行信用承诺制审批、告知承诺制审批、容缺受理审批等便民利企制度，增设审批即办件，全力打造“流程最优、时限最短、服务最好”的行政审批服务。

牵头处室：行政审批办公室

责任单位：市政设施管理处 公用事业处 市容环卫管理处
固体废弃物处置管理处 户外广告管理处 城市河渠管理处 市政工程管理处

完成时限：2020年6月底

（七）推进工程建设项目审批制度改革。积极配合我市工程建设项目审批改革，涉及我局的建筑物雨污水管网接入市政管网需办理挖掘城市道路许可手续的，从原来的竣工验收阶段提前至施工许可阶段进行申报，建筑垃圾处置许可提前至施工许可阶段办理；优化占道及挖掘城市道路的审批流程，所有占用挖掘道路审批流程压减至三个环节，现场勘察审核压减至一个环节。

牵头处室：行政审批办公室

责任单位：市政设施管理处 固体废弃物处置管理
市政工程管理处

完成时限：2020年5月底

（八）完善城市管理领域信用体系建设。做好城市管理领域信用信息的归集分类和信用奖惩工作，逐步推行数字化信用信息归集分析系统，健全信用奖惩机制。以信用体系建设为抓手，加

加大对城市管理领域行政相对人的守信激励和失信惩戒力度，通过城管领域信用体系建设工作的不断完善，有效弥补管理和执法形式单一的短板，减少违法违规行为，进一步提高城市管理水平和执法效率，促进城市管理工作的长效化和精细化。按时向国家企业信用信息公示系统和信用郑州等网站推送行政许可、行政处罚等信用信息，实现信息的共享互通；推进城管系统公务员个人信用体系建设，不断提高政府部门的公信力。

牵头处室：行政审批办公室

责任单位：局机关各处室 局属各单位 各区（管委会）城市管理部门

完成时限：2020年10月底

（九）提高综合监管服务水平。全面推进“双随机、一公开”监管，制定出台“双随机、一公开”监管工作实施方案，充分利用“互联网+”监管平台，进一步完善各项监管制度机制，提高“双随机、一公开”监管规范化、标准化水平。更新和完善执法人员名录库，合理确定监管频次和抽查比例，规范执法行为，避免检查任性和执法扰民、执法不公、执法不严等问题，做好双随机抽查检查结果公示和监管事项清单公示工作。

牵头处室：政策法规处

责任单位：执法管理处 行政审批办公室 市政设施管理处 公用事业处 市容环卫管理处 固体废弃物处置管理处 户外广告管理处 城市河渠管理处 科技与城市雕塑处 城市照明管理

处 安全生产管理处 市政公用工程建设管理处 城市管理执法支队

完成时限：2020年6月底

(十)做好监管执法信息的公开工作。制定郑州市城市管理局监管执法信息公开制度，包括行政处罚、行政许可、行政强制等行政执法行为向社会公开，执法权限、依据、程序、结果、救济方式，执法投诉举报方式等向社会公开。管理相对人或者社会公众可以查询执法机构、人员情况以及执法依据、执法程序等内容，单位可以委托所属人员持单位证明或个人证件查询行政处罚决定书等。

牵头处室：政策法规处

责任单位：执法管理处 行政审批办公室 城市管理执法支队

完成时限：2020年6月底

(十一)做好政务公开、政策宣传及执行工作。根据国务院办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则的通知等要求，做好政务公开工作；充分利用局官网、微博、微信公众号、手机APP、12319城管热线等方式，多方位多元化进行城市管理方面的政策宣传及执行。

牵头处室：办公室 宣传教育处

责任单位：局机关各处室

完成时限：随时推进完善

(十二) 加强市政公用设施维护, 营造良好的生态环境。按照全省 2020 年营商环境评价工作安排, 全面排查统计我市 2018 年和 2019 年市政道路排水管网总长度, 黑臭水体控制率, 日处理一般固废量和市辖区生活垃圾回收利用率, 生活污水量、工业污水量、污水处理厂集中处理率。提升我市的污水收集和处理能力, 污水处理要以城区集中处理设施建设为核心, 强化雨污分流管网建设, 基本达到建成区管网全覆盖, 污水全收集、全处理; 做到建成区内无黑臭水体。

牵头处室: 公用事业处

责任单位: 固体废弃物处置管理处 市政设施管理处

城市河渠管理处 市容环卫管理处

完成时限: 2020 年 3 月底

四、工作要求

(一) 加强组织领导。成立郑州市城市管理局优化营商环境领导小组, 负责全局进一步优化营商环境的组织领导、决策部署、统筹协调和督促落实, 局党组书记、局长李雪生任组长, 局党组副书记李平, 局党组成员、副局长郭克河任副组长, 局机关相关处室主要负责人为成员。领导小组下设办公室, 办公室设在局督查室和行政审批办公室, 负责工作推进, 督查、评估、考核等日常工作。

(二) 强化思想认识, 狠抓任务落实。我局营商环境的提升和优化, 是提高我市城市管理水平的重要软实力。相关处室及单

位要深刻认识营商环境改革的重要性，切实把优化营商环境的主体责任扛在肩上。各部门负责同志作为第一责任人，要亲自研究组织部署，根据时间进度要求，分解落实工作任务，各责任单位要密切配合，共同提升我局营商环境优化提升的系统性、整体性和协同性，确保各项预定任务的按时保质完成。

（三）主动接受监督，严格督查考核。局机关各处室、局属相关单位、水气暖企业要主动接受对优化营商环境工作的监督，对企业和群众反映的问题，要迅速核实、及时整改。我局将优化营商环境工作推进情况纳入督查范围，并在年底予以考评，对优化营商环境工作落实到位、积极作为的，在评优评先时予以优先考虑；对落实不及时、不到位、不彻底或进展缓慢的单位及其负责同志，取消当年评优评先资格，并按有关规定严肃追责问责。

