

# 郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2018〕109号

---

## 郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市政务服务办事大厅 入驻运行方案的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

《郑州市政务服务办事大厅入驻运行方案》已经市人民政府同意，现印发你们，请认真贯彻落实。

2018年12月13日

# 郑州市政务服务办事大厅入驻运行方案

为做好市政务服务办事大厅入驻运行工作，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）、《中共河南省委办公厅 河南省人民政府办公厅关于印发〈深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案〉的通知》（厅文〔2018〕18号）和《河南省人民政府办公厅关于规范全省实体政务大厅建设管理的通知》（豫政办明电〔2018〕75号）精神，结合郑州实际，制定本方案。

## 一、总体要求

### （一）指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“以人民为中心”发展思想和服务型政府、整体政府理念，围绕直接面向企业和群众、依申请办理的行政审批和公共服务事项（以下统称“审批服务事项”），以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，以

加快实现“一网通办”前提下的“最多跑一次”为目标，创新服务机制和措施，推动审批服务理念、制度、作风全方位深层次变革，推动企业和群众办事线下“只进一扇门”，现场办理“最多跑一次”。着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务新模式，推进审批服务便民化，着力大幅度提升政务服务环境，打造一流国际化营商环境。

## （二）基本原则

1. 应进必进，集成服务。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原则上全部入驻市政务服务办事大厅，实现“进一扇门、办所有事”。

2. 优化服务、便民利民。以群众和企业需求为导向，强化服务意识，精减办事材料、简化办事环节、优化办事流程，丰富服务内容、拓展服务渠道、创新服务方式，让群众办事更方便，创业更顺畅。

3. 充分授权、一站办结。审批服务职能部门和公共服务提供单位，要把除技术审查、现场勘查（核查、核验等）、听证、测绘（测量）等法律法规规定的程序及工作外的审批服务的受理、审核、批准、送达等工作，全流程、全链条授予办事大厅办事人员，并确定审批服务首席代表，由首席代表全权统一管理、协调，确保与企业群众生产生活密切相关的事项能在实体办事大厅内一站办结。

4. 信息共享、公开透明。以郑州市政务服务网为第一办事

平台，依托“互联网+政务服务”，运用大数据等现代化信息技术，打破信息孤岛，推动信息互联互通，开放共享。全面公开政务服务信息，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查。

5. 统一管理、强化监督。入驻事项全部纳入电子监察，办理全程留痕纳入监管。入驻部门进驻人员统一登记、统一编号、统一标牌、统一培训，实行智能化统一集中管理，统一纳入政务服务绩效考核，广泛接受办事群众和社会监督。

### （三）目标任务

2018 年底前，除国家安全、国家秘密和因场地因素不宜进驻的车辆注册登记、检验和特殊设施设备检测（检验、年检）、动植物检验检疫等事项外，市级审批服务事项目录中的审批服务事项进驻市政务服务办事大厅比例不低 70%，50% 以上的审批服务事项实现“一口受理”；企业和群众到政府办事提供的材料减少 30% 以上，市级 30 个高频事项实现“最多跑一次”。

到 2019 年底，其他市级审批服务事项进驻市政务服务办事大厅基本实现应进必进。审批服务事项实现“一口受理”；企业和群众到政府办事提供的材料减少 60% 以上，市级 100 个高频事项实现“最多跑一次”；按照群众办成“一件事”的标准，梳理确定 3—5 个事项实现群众办事“最多跑一次”；打破信息孤岛、梳理并实现 50 个事项仅凭公民身份证办理，实现“最多跑一次”。

## 二、进驻单位、进驻事项、进驻方式

根据审批服务事项“三集中、三到位”（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、审批服务事项向省网上政务服务平台集中，事项进驻到位、审批授权到位、监督管理到位）的改革要求，除国家安全、国家秘密和因场地因素不宜进驻的车辆注册登记、检验和特殊设施设备检测（检验、年检）、动植物检验检疫等事项外，2018年市级29个承担审批服务职能的部门和单位的753项审批服务事项进驻市政务服务办事大厅（详见附件1），除了市政府决定保留的办事点外，不再保留市直各部门、各单位自设的服务大厅、服务窗口（详见附件4），市直各部门、各单位办公场所也不再办理进驻市政务服务办事大厅的行政审批事项。市政务服务办事大厅启用后，如需设置新的服务大厅、服务窗口应经市政务服务中心审核提出意见后提请市政府批准。省以下垂直管理的市级部门按照省政府规定相关审批服务进入市政务服务办事大厅集中办理的，纳入市政务服务中心的统一管理。鼓励中央驻豫单位的审批服务事项按照便于工作、利于服务、方便群众的原则，进入市政务服务办事大厅办理。

对于业务量大的部门及事项，部门审批办公室和相关审批服务办理人员整建制入驻，确保业务全流程在办事大厅受理、审核、办结、送达。对于常年业务量少或者无业务的21个部门的125项事项，采取“事进人不进”的方式入驻（详见附件2），综

合受理窗口有业务收件时，市政务服务中心通知对应的部门派人进入市政务服务办事大厅审批后台办理；办结后，办理结果送至发证窗口，人员仍回原部门工作。技术审查、现场勘查（核查、核验等）、听证、测绘（测量）等法律法规规定的特别环节，按照行政审批与技术审查相分离的要求，原则上不入驻市政务服务办事大厅。

### 三、区域功能布局

市政务服务办事大厅设在郑州市市民公共文化服务区的郑发大厦，具体坐落于中原区中原西路以北、兴国路以南、站前大道以东、图强路以西围合区域。郑发大厦的一、二、三、四、八层为市政务服务办事大厅，按照“受审分离”的要求，根据办事需求和业务办理关联性，分设综合受理区、后台审批区和综合保障区。其中，一、三两层为综合受理区并分类设置六个综合受理功能区，二、四两层为后台审批区，八层为综合保障区用于审批集中会商会审、联合审图、档案周转和市政务服务中心办公、机关文化建设等。

一、三楼的综合受理区，设置 180 个综合窗口；二、四楼分别为一、三楼受理事项对应的后台审批区，设置 34 间审批后台。其中，一楼综合受理区，分类设为公积金及税务业务综合受理区、房屋交易及不动产登记业务综合受理区、公安业务综合受理区等 3 个综合受理区；三楼综合受理区，分类设为商事登记业务综合受理区、人力资源及社保业务综合受理区、建设项目及社会

事务业务综合受理区等 3 个综合受理区。

### （一）综合受理区具体功能分区

1. 一楼公积金及税务业务综合受理区：进驻郑州公积金中心、市税务局 2 个部门，进驻事项 29 项，设公积金业务综合受理窗口 10 个、综合发证窗口 2 个；税务业务综合受理窗口 8 个、综合发证窗口 2 个。

2. 一楼房屋交易及不动产登记综合受理区：进驻市国土资源局（不动产登记业务）、市住房保障局（房屋交易业务）、市税务局（税务征收业务）3 个部门，进驻事项 116 项，设房屋交易及不动产登记综合受理窗口 30 个、综合发证窗口 2 个。

3. 一楼公安业务综合受理区：进驻市公安局审批办公室、市交警支队、市出入境管理局、市治安支队 4 个公安业务办理机构，进驻事项 32 项，设综合受理窗口 20 个、综合发证窗口 2 个。

4. 三楼建设项目及社会事务业务综合受理区：进驻市发展改革委、市重点项目办、市国土资源局、市规划局、市城建委、市园林局、市环保局、市人防办、市气象局、市林业局、市水务局、市文物局、市消防支队等 13 个部门和与项目建设相关的郑州自来水总公司、郑州供电公司、郑州市热力总公司、华润燃气郑州分公司 4 个公共服务提供企业，进驻事项 191 项，设建设项目审批综合受理窗口 3 个、综合发证窗口 1 个；该区还进驻市交通委、市卫计委、市烟草专卖局、市城管局、市体育局、市安监

局、市民政局、市商务局、市司法局、市文广新局、市民委、市粮食局、市畜牧局、市教育局、市政府外侨办、市科技局、市旅游局、市住房保障局（房屋交易业务除外）、市黄河生态旅游风景区管理委员、市煤炭局、市人社局（行政审批业务）等 21 个部门，进驻事项 251 项，设社会事务综合受理窗口 6 个、即办件窗口 2 个、综合发证窗口 1 个。

5. 三楼商事登记业务综合受理区进驻市工商局、市食品药品监督管理局和市质监局 3 个部门，进驻事项 87 项，设综合受理窗口 9 个、即办件窗口 2 个、综合发证窗口 2 个。

6. 三楼人力资源及社保业务综合受理区进驻市人社局（审批外服务业务）、市事业单位登记管理局 2 个部门及市人才服务事务，进驻事项 172 项，设综合受理窗口 33 个、综合发证窗口 2 个。

综合受理区具体功能分区情况见附件 6。

## （二）配套功能及设施设备配置

一楼大厅设置总咨询台、总服务台、总投诉台（现场投诉电话 0371—67581000）、志愿者服务台、自助取件柜、EMS 快递服务、开放式书吧、母婴室、医务室、金融服务等；一、三楼 6 个综合受理区分别设置综合受理窗口区、开放式咨询辅导区、等候区、自助服务区、填表区及填表台，分别配备叫号机、查询机、自助服务终端等设施设备，提供免费饮用水、免费复印、免费 EMS 快递服务、免费轮椅、免费雨伞借用等便民服务。此

外，政务服务办事大厅还配有职工餐厅、市民餐厅、1100个机动车停车位、500个非机动车停车位和1个公交车辆专用停车场。

#### 四、人员选派与管理

入驻市政政务服务办事大厅的工作人员，是服务群众的一线工作人员。入驻部门和单位要优中选优，切实把政治素质高、业务能力强、服务意识好、服务能力优的人员选派至群众工作的一线，全力保障办事大厅顺利入驻运行。

##### （一）人员条件

派驻人员中行政审批办公室的工作人员应当是入驻部门的正式在编人员，政治素质高，持有有效的《河南省行政执法证》或国家认可的其他行政执法资格证件，熟悉本部门行政审批服务业务，掌握相关法律、法规，具有独立处理问题的能力，能够熟练操作计算机，能够承担本部门行政审批事项的具体工作。对不能胜任办事大厅工作的，入驻部门要按照市政政务服务中心的意见及时更换。行政许可以外的其他审批服务事项的办理人员，入驻部门和单位应当选派政治素质高、业务熟练、服务意识强、服务水平高、能够适应办事大厅工作的人员入驻。

##### （二）人员选派

入驻部门应当足额选派大厅入驻人员，选派人员数量与本部门审批服务业务量及承担的咨询辅导任务量相适应。派驻人员（含行政审批首席代表）原则上两年内不得新增或调换。确需新

增或需调换的，应与市政务服务中心协商一致后履行相关手续，做好业务交接，解决好工装等相关保障问题后再行增加和调换。

入驻部门行政审批首席代表（以下简称首席代表）作为本部门在市政务服务办事大厅审批服务的总牵头人、总协调人和最终签批人，入驻部门应当充分授权。入驻部门的事项既有审批事项、又有服务事项，而首席代表没有统一分管的，入驻部门可以灵活确定审批服务的总牵头人、总协调人。首席代表对本部门本单位进驻办事大厅工作人员和业务办理实施统一管理，按照“审管分离”的要求，首席代表不得同时分管事中事后监管业务（按流程或授权，首席代表不承担所有行政审批服务签批工作的除外）。首席代表实行 AB 角管理，首席代表因出差、请假等客观因素不能履职的，由行政审批办公室主任作为首席代表 B 岗责任人履行首席代表职责。常驻部门的首席代表应当参加并严格执行市政务服务办事大厅周例会制度，一周在大厅的工作时间原则上不得少于 3.5 个工作日。“事进人不进”的部门发生审批服务业务时，首席代表应当组织相关审批服务工作人员共同到市政务服务办事大厅开展审批服务工作。

### （三）人员管理

办事大厅派驻人员实行双重管理，业务上接受派驻部门领导和管理，人事关系和工资、福利待遇及发放渠道不变，派驻期间常驻办事大厅专司审批服务工作，不承担派驻部门和单位的其他工作，党团关系转移至市政务服务中心党组织，并参加组织生

活，其日常管理、年度考核、党团关系等由市政务服务中心负责。非重大活动并经市政务服务中心同意，不再到派驻部门或者单位工作。市政务服务办事大厅管理人员、审批服务人员在办事大厅上岗时应着统一工装（按规定配发有工装的，着统一配发的工装），并佩戴统一样式的胸牌。

派驻人员应当严格遵守市政务服务办事大厅工作纪律、廉洁自律规定和市政务服务中心的工作调度。工作期间，不得迟到、早退；不得擅自离岗、空岗，确有需要的，应当按规定履行请假手续；无正当理由，不得串岗；不得携带非工作人员进入工作场所；不得从事与工作无关的活动等。“事进人不进”的部门发生审批服务业务时，其派驻人员应当按照市政务服务中心通知的时间到市政务服务办事大厅开展咨询辅导和审核签批工作。

#### （四）服务保障

市政务服务办事大厅的管理人员、审批服务职能部门和单位派驻的审批服务人员是服务群众的一线工作人员，在办事大厅工作期间不再参加驻村、扶贫等基层历练和派驻部门、单位的值班、备勤等与审批服务无关的活动，年度考核优秀比例按照20%确定，由市政务服务中心负责考核。连续在市政务服务办事大厅从事审批服务和管理满二年的，计一线工作历练一次。对市政务服务办事大厅的管理人员、职能部门和单位派驻的审批服务人员实行审批服务绩效考核奖励，持续表现优秀的，由市政务服务中心推荐上报为后备干部。

## 五、运行机制

### (一) 全面推行一门办结机制

进驻市政务服务办事大厅的审批服务事项，统一在大厅内统一受理、办结，封闭运行，原部门不再办理受理、审核、办证、收费、年检等相关事宜（经市政府批准保留的办事点除外），严禁“两头受理”和“体外循环”。未经市政府批准，进驻部门和进驻事项不得擅自撤出。市级行政审批服务职能部门要对本部门首席代表、审批服务人员和市政务服务办事大厅综合受理窗口充分授权，实现一般性事项在大厅直接受理、办结。涉及技术审查、现场勘查（核查、核验）、听证、测绘（测量）等法定特别程序的，各部门要采取相应措施，完善配套制度和办法，将技术审查、现场勘查（核查、核验）听证、测绘（测量）结论及时反馈至办事大厅审核、审批人员，确保相关事项在大厅内及时审批、发证（审批服务与技术审查未分离的除外）。

### (二) 强力推进“一口受理”机制

根据“服务优先、辅导靠前、受审分离、审管分离”的要求，对入驻的市级审批服务事项按部门、按业务“多窗口受理”进行整合改革，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务模式和群众办理“一件事”的需求，打破部门、事项、领域界限设立综合受理窗口，分别设置咨询辅导区、综合受理区、后台审批区和统一发证窗口，由综合受理窗口分类“无差别”受理所有事项。

“一口受理”的具体运行流程为：群众根据需要自愿选择咨询辅导，由部门咨询辅导人员根据群众诉求进行申报辅导、材料预审；领取业务办理号，排队等候；综合受理窗口递交申请材料，领取业务受理凭证；申请材料流转至相应审批服务后台，后台人员依法审核、审批后制作审批服务决定文书和相关证照，移交统一发证窗口；统一发证窗口按照申请人留存的联系方式和预选的送达方式，通知申请人并送达审批服务决定文书和相关证照；申请人自愿对综合受理窗口受理人员和后台审批人员的办件情况进行满意度评价和意见反馈。

### （三）使用统一平台运行

业务办理统一使用市政务服务办事大厅办公平台和郑州市政务服务网（“一口受理”综合受理系统和四级联动系统），入驻人员的考勤管理、窗口叫号、服务评价、事项受理、业务办理、审批证照资源信息及大厅通知公告、办公用品申请、会议室预订、学习培训等功能，均要在市政务服务办事大厅办公平台和郑州市政务服务网网上实现。使用专网系统办理业务的部门，要主动与市数字办对接，从技术等各个方面入手，实现本部门业务系统与市政务服务办事大厅办公平台和郑州市政务服务网的数据对接和有效融合。确实不能实现信息资源共享的，按照“谁审批、谁录入、谁负责”的原则，全部纳入郑州市政务服务四级联动系统实时办理。

### （四）实行容缺受理机制

建立容缺审批事项及材料清单（详见附件8），对主要申请材料齐全且符合法定形式，符合清单的审批服务事项，实行容缺受理、先行审批，在审批决定作出前，申请人补正（补齐）相关容缺条件（材料）即可。

#### （五）严格执行事项实时更新机制

因法律、法规立改废释或“放管服”改革规定，新增、取消、下放或调整审批服务事项，或者审批服务事项办事条件、申请材料、流程、时限等发生变化的，相关部门应当在事项发生变化的10个工作日内，按照《郑州市“五单一网”运行清单动态调整暂行办法》规定进行动态调整，经市政务服务中心审核确认后，纳入或调出办事大厅办理。事项变动情况，相关部门网站和市政务服务办事大厅同步公告。

#### （六）推行标准化管理机制

以群众需求为导向，根据河南省审批服务事项“三级十同”和郑州市行政审批标准化梳理成果，制定审批服务提供标准体系及标准，进一步推进审批服务要素、流程和裁量准则的法定化、标准化，为群众提供公开透明的无差别服务。适时推行政务服务办公标准化体系，规范市政务服务办事大厅内部管理。

#### （七）创新改善服务方式

全面推行政务服务“AB岗”“一次告知”“首问负责”“告知承诺”“限时办结”“预约服务”“上门服务”“工作日延时服务”“午间不间断服务”“节假日定制服务”、一对一帮办代办服

务、肩并肩咨询辅导、绿色通道服务、免费复印、24小时自助服务、邮政或快递免费送达等服务制度和措施，满足群众多样化、多层次、个性化的办事需求。

#### （八）用好考核奖惩机制

持续强化“日清周结月通报季公示”机制的落实，围绕业务运行和日常管理，制定科学、合理、高效的内部管理机制、考核评价体系，公开公平公正开展审批服务绩效考核，奖优罚劣，充分发挥制度管人、管事的机制优势。

#### （九）发挥效能监察机制的作用

围绕“一口受理、限时办结、全程跟踪、电子监察”的目标要求，通过业务评查、办件数据监察和音视频监控等，对入驻部门事项办理、作风纪律和服务质量进行全程跟踪和实时监控。建立预警纠错机制，对超时限办结、审批标准不统一、收费不规范、结果不正确等异常情况及时处理。

#### （十）建立大厅运行周例会制度

每周五下午（遇法定节假日时顺延至假期结束后的第一个工作日），市政务服务中心召集进驻部门召开周例会，对本周工作、作风纪律、下周工作安排等进行讨论，通报工作情况，点评工作存在的问题和安排部署下步工作。部门常驻大厅的首席代表或者审批服务总牵头人、审批办公室主任必须参加。

#### （十一）重视社会评价机制

综合运用营商环境调查、电子监察、现场和在线评价、电话

回访、第三方评估等多种方式开展满意度调查，坚持问题导向和需求导向，梳理企业和群众办事的“难点”“堵点”和“痛点”，及时改进运行管理中存在的突出问题，推动审批服务更加便民高效，切实提升企业、群众的获得感和满意度。

## 六、管理保障

### （一）工作时间

市政务服务办事大厅执行“朝九晚五”工作时间（上午9：00—12：00，下午1：00—5：00）。节假日定制服务实行365×24小时服务，由申请人在法定节假日前3个工作日，向市政务服务中心提出预约办理申请，市政务服务中心组织协调相关综合受理窗口在约定时间内接收申请材料，行政审批服务职能部门自法定节假日结束次日起，在承诺时限内依法审核、办结，办结结果免费快递送达申请人；特殊情况下，市政务服务中心也可以根据申请人的请求组织协调行政审批服务职能部门和单位在法定节假日内审核办理上述申请。在法定节假日内从事办事申请的受理、审核等工作的，市政务服务中心可以安排相关人员调休，也可以按照国家规定予以适当加班补助。

### （二）统一窗口授权

入驻部门和单位应当将审批服务事项的受理、收件、办理结果的送达工作统一委托给综合受理窗口，并由综合受理窗口负责相应工作。

### （三）强化业务培训

建立健全业务培训机制，实现培训常态化。培训分为专业业务培训和行政审批制度改革精神、服务制度、政务礼仪培训。专业业务培训由入驻部门负责，每年不得少于5次，可以采取集中培训和日常业务办理现场培训相结合的方式，就审批服务事项及申报材料的内容、审批标准和要求进行培训，不断提升一口受理综合服务人员、咨询辅导人员、业务审批（审核）人员的业务能力。其他培训由市政务服务中心组织实施，每年不少于2次。

#### （四）统一启用新版印章

进驻市政务服务办事大厅的部门办理行政许可事项，统一启用部门新版受理（收件）专用章和行政审批专用章，印章由市政府办公厅统一组织刻制。部门和单位进驻办事大厅时将旧版印章交至市政务服务中心，同时领取新版印章，并由各行政审批职能部门保管使用。公积金和税务业务综合受理区、房屋交易和不动产登记综合受理区、公安业务综合受理区、人力资源及社保综合受理区受理、办理的业务，可继续按原做法使用原印章。

#### （五）档案管理

审批服务电子档案由系统自动归集。市政务服务中心提供纸质档案周转用房，纸质档案由部门负责收集，于每月10日前整理完毕上月档案，移交本部门、本单位按照档案管理要求归档留存。

#### （六）网络技术保障

市数字办要及时根据市政务服务中心的业务和管理需求，不

断更新完善郑州市政务服务四级联动系统、大厅管理系统等，为政务服务办事大厅的顺畅运行和我市“一网通办”前提下“最多跑一次”改革举措落地提供技术保障。市数字办、系统专网运营维护单位要派出专门工作团队常驻政务服务办事大厅，实时解决网络系统运行中的问题，确保网络系统的安全畅通。

### **（七）运行经费保障**

市政务服务办事大厅租赁费、工作人员经费、水电暖和网络运行维护费、物业管理费用、审批服务绩效考核奖励和劳务派遣人员工资等运行经费，分列入年度财政预算予以保障。

## **七、入驻运行总体安排**

2018年12月17日前，以市政府名义发布市政务服务办事大厅试运行公告。12月18日，入驻部门和单位搬迁入驻到位。2018年12月19日至2019年3月31日，试运行。具体进驻时间、进驻批次安排详见附件7。

## **八、工作要求**

### **（一）加强组织领导。**

郑州市政务服务办事大厅入驻运行工作由市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组负责，协调小组办公室负责具体工作。市政府各部门、各单位要站在深化“放管服”改革、加快推进政府职能转变、打造国际化营商环境、满足企业和群众“只进一扇门”“最多跑一次”的高度进一步统一思想，提高认识，各司其职、各负其责、协同配合，采取得力措施，共同做好

业务指导、干部管理、宣传报道、职能集中、人员考核、奖励激励、道路标识、公共交通、办公用房、业务用房及大厅管理、网络支撑、后勤保障等入驻运行相关工作，保证大厅顺利入驻运行。

## （二）落实工作责任

市政务服务办事大厅入驻运行时间紧、任务重，涉及面广、工作量大。各相关部门和单位要在市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组的统筹安排下，加快进驻工作。各有关部门和单位主要负责人作为第一责任人，要切实加强组织领导，专题研究、亲自部署、协调推进事项进驻、人员选派、审批授权等各项任务落实。首席代表或者总牵头人作为直接责任领导，要切实做好本部门本单位事项和人员进驻的具体组织协调工作，做好日常管理，确保按时间节点完成各项进驻任务。

## （三）严肃监督问责

市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室要组织对政务服务办事大厅入驻运行情况，加强督查考核，对落实入驻要求得力到位的部门和单位，进行通报表扬；对推诿扯皮、敷衍应付，影响整体进驻工作的，要通报批评；对严重影响入驻运行的部门和单位，要依法移交有关部门严肃追究责任。市政务服务中心要量化考核指标，定期对入驻部门和单位，审批服务事项办理事项进行排名，公开成绩单。畅通群众投诉举报渠道，对收集的投诉举报事项，加强跟踪督办和问责，积极回应群

众关切。

#### (四) 加强舆论宣传

积极协调中央、省级新闻媒体，组织市属新闻媒体不断加大新闻宣传力度，市级各新闻媒体要充分利用报刊、广播、电视、郑州市门户网、微信公众号等媒体，采取开辟专栏、现场采访报道等多种形式，及时对市级大厅的基本情况、启用时间、功能设置、入驻部门、入驻事项、运行机制、投诉举报、服务措施、交通导引、入驻运行动态等进行全方位宣传，提高社会知晓率。

- 附件：1. 郑州市政务服务办事大厅入驻部门及入驻事项目录（2018年）
2. “事进人不进”的部门及事项目录
  3. 不入驻市政务服务办事大厅事项目录
  4. 不再保留的市级办事大厅、服务窗口目录
  5. 保留的市级办事网点
  6. 郑州市政务服务办事大厅综合受理区具体功能分区情况表
  7. 郑州市政务服务办事大厅进驻时间、进驻批次安排表
  8. 郑州市政务服务办事大厅容缺审批服务事项及材料清单目录

---

主办：市政务服务中心

督办：职能转变推进处

---

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

2018年12月17日印发

---

