

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2020〕11号

郑州市人民政府办公厅

关于印发《郑州市进一步推进“一网通办，一次办成”政务服务改革工作实施方案》的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

现将《郑州市进一步推进“一网通办，一次办成”政务服务改革工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

2020年3月12日

郑州市进一步推进“一网通办，一次办成” 政务服务改革工作实施方案

为进一步推进“一网通办，一次办成”政务服务改革，持续优化政务环境，制定本方案。

一、总体要求

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，践行整体政府理念，突出民本导向、问题导向、需求导向，聚焦企业群众办事难点堵点痛点，以“一件事、一张网、跑一次、不见面”为目标，以“一件事”集成服务为引领，以政务服务“一张网”为支撑，以第三方评估为检验，大力推进不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等重点领域办事效率大提升，大幅提高政务服务事项“一网通办，一次办成”比率，2020年年底实现公民个人高频事项“一件事”一次办成不少于300项，政务服务事项网上可办率达到85%以上，营造审批服务效率更高、竞争更加公平有序、创新创业成本更加低廉的政务服务环境，让企业和群众办事更便捷、有更多更好的体验感。

二、工作任务及措施

（一）强力推动“一件事”集成服务。一切以提高群众体验

感和便捷度为中心，梳理群众眼中的“一件事”，以只跑一次为目标，细化颗粒度，对传统审批流程进行重塑和再造，利用互联网手段减材料、减环节、减时限、减跑趟，提升办事效率，推动政务服务事项跨部门、跨层级、跨领域集成办理、场景式服务，实现公民个人高频事项“一件事”一次办成不少于 300 项。

1. 细化“一件事”分类。以为当事人提供精细化、菜单式服务为目标，在各单个政务服务事项标准化的基础上，围绕出生、就学、创业、退休、公积金提取等个人主题集成服务，企业开办、社保缴纳、工程建设、纳税服务等企业主题集成服务，理清事项，明确权责，分类确定“一件事”涉及的具体审批服务事项，明确涉及的部门职责，确定牵头部门、配合部门及各自职责。剔除各事项需重复提交的申请材料，列出申请材料清单，明确材料获取方式。

工作专班：“一件事”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位（见附件）

2. 依法依规精减申请材料。对“一件事”涉及事项的申请材料进行精减，无法律、法规和国家有关规定依据的证明事项一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的证明一律取消，能被其他材料涵盖或替代的证明一律取消，能通过网络核验的证明一律取消，开具单位无法调查核实的证明一律取消，规定不明确的

模糊材料等一律取消，各级机关事业单位制作的证照、文书、资料等原则上共享获取。

工作专班：“一件事”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

3. 深度优化审批环节。按照“减材料、减环节、减时限、减跑趟”的要求，优化“一件事”涉及事项的办事环节。无法律、法规、规章依据的，不能增设办理条件和环节。无法律、法规、规章或者国务院决定依据的中介服务事项，不能作为办理条件，一律取消。

工作专班：“一件事”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

4. 再造“一件事”流程。全力推动不同层级、不同环节、不同场景的业务整合，对“一件事”涉及的事项进行清理规范，合并精简申请材料，调整优化审批时序，优化再造“一件事”一次受理、集成服务、并联审批、一站办结的新流程。

工作专班：“一件事”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

5. 推动民生领域“一件事”集成服务。践行整体政府理念，打破部门界限，实现民生领域“一件事”集成服务。聚焦教育、

医疗、住房、社保、民政等领域高频事项，以水、电、气、暖、通讯、一卡通及生活缴费、交通罚款缴纳等便民服务为切入，建立职责同构、上下联动、业务协同的政务服务体系，打通群众办事最后一公里，全力推进民生领域群众办事“一件事、一张网、跑一次、不见面”。

工作专班：“一件事”组

牵头单位：市大数据局、市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位、各县（市、区）、开发区

6. 加快数据信息共享。按照数据“无条件归集，有条件使用”原则，根据“一件事”办理需求，梳理“一件事”信息共享目录，细化材料共享要求，明确共享部门、业务系统、共享方式、共享深度，理清数据推送逻辑，打通国家级、省级、市级专网。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位，各县（市、区）、开发区

7. 做优办事操作支撑。按照“一张网络、多个终端”的要求，推动实体大厅、网上大厅、移动终端、自助终端有机融合。整合线上申请入口，依托郑州市政务服务网和“郑好办”APP（手机应用程序），建设全市“统一受理系统”和“统一办结出

证”系统，统一提供全市政务服务事项线上申请入口、统一窗口出证。在郑州市政务服务网上设置相应的主题办事场景，为“一件事”集成服务提供技术支撑。

工作专班：系统组

责任单位：市大数据局

8. 提升网办深度。推广电子材料，推行线上审批，确保网上可办程度要达到国家规范的Ⅲ级和Ⅳ级标准，实现申请人可以线上申请、线上提交、线上查询、线上咨询、线上缴费，电子证照自主打印或邮寄送达。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

9. 推行电子印章、电子签名。统一建设电子印章和电子签名系统，各级审批服务职能部门和单位统一使用，电子印章和电子签名与实物盖章或者手写签名具有同等法律效力，可以作为法定办事依据和归档材料。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

(二) 全面提高“一网通办，一次办成”比率。以权责清单为基础，按照网上可办、网上易办的标准，再次梳理政务服务事项，做细市县两级政务服务事项清单，对事项标准化进行迭代升

级，优化再造办事流程，完善提升郑州市政务服务网，按需分类打通信息孤岛、数据烟囱，加快推广“网上办”，实现85%以上的政务服务事项“一网通办，一次办成”。

1. 完善事项清单。站位群众需求，以水、电、气、暖、通讯等公共服务及生活缴费，交通处罚、户籍迁移、居住证办理等事项为重点，全面梳理与群众日常生产生活密切相关的便民服务类事项，全部纳入清单管理，建立《郑州市便民服务事项基本目录》。

工作专班：“网上办”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

2. 分类确定事项清单。根据办事主体性质，将政务服务事项分类管理，制定公民办事事项清单、法人和其他组织办事清单。

工作专班：“网上办”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

3. 制定标准化模板。针对市、县、区及市级开发区等不同层级，和公民、法人等不同类型，完善政务服务事项受理条件、申请材料、中介服务、办理流程等信息要素，分别制定事项标准化模板。

工作专班：“网上办”组

责任单位：市政务办

4. 开展事项标准化编制。按照事项标准化要求，对照标准化模板，分别对本部门政务服务事项的名称、编码、依据、类型等基本要素进行标准化编制，同步推进材料电子化。

工作专班：“网上办”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

5. 制定系统配置和操作规范。制定政务服务事项网上配置工作规范，网上受理、网上审批、网上咨询、网上辅导等操作指南，开展业务培训。

工作专班：系统组

责任单位：市大数据局

6. 完成事项配置推广。按照“网办是原则，线下是例外”的要求，完成政务服务事项的网上配置，加强内部人员培训和网办推广，确保本部门85%以上的政务服务事项“一网通办，一次办成”。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：市级审批服务职能部门、公共服务提供单位

7. 打通国家级专网。相关职能部门就本部门使用的国家级专网加强与上级对口部委、厅局的沟通协调，实现25个国家专网（见附件）与市政务服务网数据互通，支撑政务服务事项网上

办理。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：使用国家级专网的市级审批服务职能部门

8. 打通省级专网。积极向省政府申请，主动与省大数据局以及省对口厅局汇报沟通，实现 23 个省级专网与市政务服务网数据互通，支撑政务服务事项网上办理。

工作专班：系统组

牵头单位：市发展改革委

责任单位：市大数据局、使用省级专网的市级审批服务职能部门

9. 梳理整合市级专网。市级部门自建的 21 个专网（见附件），必须无条件与郑州市政务服务网打通，实现数据资源互联互通、业务联动、数据实时共享。对未接入郑州市政务服务网实现数据共享的市级专网，停拨运维费用。

工作专班：系统组

牵头单位：市大数据局

责任单位：使用市级专网审批服务职能部门、市财政局

10. 做好专网打通技术支撑。对接相关审批职能部门，针对不同的数据共享需求及情形，对数据交互进行分类管理，做好郑州市政务服务网与各个部门业务专网对接的技术支撑，并对对接情况进行验收确认。

工作专班：系统组

责任单位：市大数据局

（三）大力实施重点领域专项提升。全面推动不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等领域“网上办”效率大提速、服务大提质，以政务服务先行带动全市营商环境优化，使企业、群众最大限度享受改革红利。

1. 不动产登记改革。按照“一个窗口受理、一套材料申报、一个流程审批、一个系统办结、一次即可办成”的要求，整合房屋交易、不动产登记、税务办理、水电气暖过户等环节，形成不同情形的不动产登记“一件事”流程，确保申请受理后8个小时（工作时间）办结，全面提升不动产登记的效能。

工作专班：不动产登记提升组

牵头单位：市资源规划局

责任单位：市住房保障局、市税务局、国网郑州供电公司、郑州华润燃气股份有限公司、郑州市热力总公司、郑州自来水投资控股有限公司

2. 商事登记改革。实行分类登记、区别审批，按照“1+X”（“1”统指营业执照设立登记、首次税务登记申领发票、社保登记、银行开户、刻制印章等事项，“X”统指取得营业执照的前置和后置行政许可事项）的模式再造商事登记“一件事”流程，实现80%的市场主体准入即准营。对于只需要办理“1”的市场主体，当场予以登记办结，即可营业；对于取得营业执照后依法

需办理其他后置行政许可的，告知承诺后准入即准营，通过“双随机、一公开”强化监管；对于依法需要办理前置行政许可的，相关行政许可事项一并纳入申请，并联办理，最长5个工作日内办结。市场招标确定印章刻制单位，对标先进城市，大幅度降低刻章费用，收费标准不高于先进城市。

工作专班：商事登记提升组

牵头单位：市市场监管局

责任单位：市税务局、市公安局、市社保中心、相关审批服务职能部门，郑州银行常西湖支行、中国建设银行郑发大厦支行

3. 工程建设项目审批制度改革。持续推进工程建设项目审批制度改革，实现工程设计方案联合审查、施工图联合审查“网上办”，围绕工程建设项目全流程、全周期、全链条，以“一件事”为标准，分类对工程建设项目审批立项用地、工程规划许可、施工许可三个阶段按“一件事”实行“网上办”，确保项目审批全流程在100个工作日内完成。

工作专班：工程建设项目审批提升组

牵头单位：市城建局

责任单位：市发展改革委、市资源规划局、市大数据局、相关审批服务职能部门

（四）加强综合评价。明确评价内容，依托大数据分析，发挥好第三方评估、政务服务“好差评”的评价纠偏作用，协调对接第三方评估机构，优化调整相关评估指标，以事项梳理、标准

化和流程优化工作按期完成率和质量，以及事项配置完成率、准确率，网上可办率、网上办理率、数据共享率、群众满意度等为重点，对各审批服务职能部门、各县（市、区）、开发区“一网通办，一次办成”政务服务改革工作实行定期评估、定期通报，以评促建、以评促改。

工作专班：“网上办”组

牵头单位：市政务办

责任单位：市级审批服务职能部门，各县（市、区）、开发区

三、工作步骤

（一）全面启动改革工作。制定工作方案，明确工作目标，建立工作机制，组建工作专班。

完成时限：2020年2月底

（二）“一件事”事项梳理。筛选出公民个人高频事项300项，理清权力清单，明确权责。30个“一件事”上线试运行。对“网上办”政务服务事项进行标准化编制。同步开展系统打通和数据共享工作。

完成时限：2020年4月底

（三）流程再造，数据打通。开展300个公民个人高频事项流程再造，打破信息壁垒，完成系统打通和数据共享。

完成时限：2020年6月底

（四）上线试运行。300个公民个人高频事项按照“一件事”

要求进行试运行，85%以上的政务服务事项初步实现“一网通办，一次办成”，不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等重点攻坚项目同步上线试运行。

完成时限：2020年8月底

（五）正式运行。全面完成300个公民个人高频事项，85%政务服务事项“一网通办，一次办成”，不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等重点领域专项提升改革目标任务，实现一个窗口、一套资料、一个流程、一个系统、一次办成。

完成时限：2020年年底

四、组织保障

（一）加强领导。成立郑州市“一网通办，一次办成”政务服务改革工作领导小组（见附件）。从市直部门和县（市、区）抽调专人组建工作专班。各单位“一把手”作为第一责任人，要切实履行好“一网通办，一次办成”主体责任，亲自研究、亲自部署、亲自推动，组建本部门工作推动专班，切实抓好本部门、本系统、本领域的事项梳理、事项配置、系统打通、信息共享、推广应用等工作，确保各项工作按时间节点顺利推进。

（二）明确责任。“一网通办，一次办成”政务服务改革工作领导小组负责统筹推进“一网通办，一次办成”政务服务改革各项工作；领导小组办公室及各工作专班按照职责分工，具体负责抓好各分项改革工作；市政务办负责做好事项标准化模板制定和全市“一件事”事项梳理、联办部门分工及流程再造等工作；市

大数据局负责系统建设、系统配置、系统打通、数据共享工作统筹推进，建立并推动电子证照、电子印章系统应用等工作；市资源规划局、市市场监管局、市城建局分别负责不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等领域的“一网通办，一次办成”政务服务改革工作，具体负责做好事项梳理、流程再造、网上运行等工作；其他市级审批服务职能部门和公共服务提供单位要严格按照任务分工，负责做好各单位事项梳理、事项标准化、事项流程优化等工作，确保全市“一网通办，一次办成”政务服务改革工作取得显著成效。

（三）强化考核。“一网通办，一次办成”政务服务改革落实情况纳入全市绩效综合考评工作体系，建立定期考评和通报制度，明确考评内容，科学设定考评指标，发挥第三方评估机构作用，定期对各级各部门、各单位工作完成情况、工作实效等进行评价、排名、通报。排名县（市、区）、开发区前2名和市级部门前5名的，予以通报表扬；排名县（市、区）、开发区后2名和市级部门后5名的，予以通报批评；排名持续靠后的，由市政府主要领导约谈主要负责同志。

- 附件：1. 郑州市“一网通办，一次办成”政务服务改革工作领导小组成员名单及任务分工
2. “一网通办，一次办成”政务服务改革责任单位名录
3. 郑州市政务服务事项基本目录

4. 郑州市政务服务“一件事”联办清单
5. 国家级、省级、市级专网系统统计表

郑州市“一网通办、一次办成”政务服务改革 工作领导小组成员名单及任务分工

经市政府研究，决定成立郑州市“一网通办、一次办成”政务服务改革工作领导小组（以下简称领导小组），成员名单及任务分工如下：

一、领导小组人员组成

- 组 长：王新伟 市委副书记、市长
- 执行副组长：万正峰 副市长
- 副 组 长：吴福民 副市长
- 陈宏伟 副市长
- 成 员：李 兵 市政府副秘书长
- 孙建功 市政府副秘书长、市资源规划局局长
- 吴 蔚 市纪委监委
- 陈春梅 市委编办主任
- 杨东方 市发展改革委主任
- 张书军 市公安局常务副局长
- 张江涛 市司法局局长
- 赵新民 市财政局局长

李德耀	市人社局局长
梁远森	市城建局局长
赵红军	市住房保障局局长
李建霞	市市场监管局局长
连书平	市医保局局长
郭程明	市大数据局局长
王 新	市政务办党组书记
李留宪	市政务办主任
刘 峰	市税务局局长

领导小组下设办公室和“一件事”组、“网上办”组、专项组、系统组 4 个工作专班，在市政务办集中办公，承担领导小组日常工作，工作人员从县（市、区）和市直部门抽调。

二、领导小组下设机构人员构成及职责任务

（一）办公室

主任：李兵，副主任：王新、吴蔚、李留宪、郭程明。主要

职责：执行领导小组的工作安排部署；统筹协调各工作专班日常工作；对各级各部门“一网通办、一次办成”政务服务改革工作进展情况进行督导督察；统筹做好办公、会务、材料、后勤保障等工作。

（二）“一件事”组

组长：李留宪，副组长：李庆伟（市政务办副主任）。主要

职责：尽快推动已经梳理的 30 个“一件事”网上可办；聚焦重

点民生领域和高频事项，持续梳理 300 个公民个人“一件事”联办事项，重塑再造 300 个“一件事”流程，推进实现 300 个“一件事”网上可办、“最多跑一次”。

（三）“网上办”组

组长：王新。主要职责：负责制定事项标准化模板，督促市县两级做细政务服务事项清单，并指导办事流程优化再造，完成事项标准化迭代升级；负责统筹推动实现 85% 以上的政务服务事项“一网通办”；负责对接协调第三方评估机构。

（四）专项组

组长：李兵。下设不动产登记、商事登记、工程建设项目审批等 3 个重点领域专项提升组。

1. 不动产登记提升组。组长：孙建功、吕安民（市资源规划局党组书记），副组长：张国兴（市资源规划局副局长）。主要职责：负责梳理编制不动产登记“一件事”涉及的政务服务事项标准化清单，按照“一套材料申报、一个窗口受理、一个流程办理、一套系统审批、一次即可办成”的要求，梳理优化再造不动产登记“一件事”新流程，确保申请受理后 8 个小时（工作时间）办结，全面提升不动产登记的效能。

2. 商事登记提升组。组长：李建霞，副组长：陈传建（市市场监管局副局长）。主要职责：负责按照“1+X”模式再造商事登记“一件事”流程，对只需办理营业执照设立登记、首次税务登记申领发票、社保登记、银行开户、刻制印章等事项的，当

场予以登记办结，对需办理后置行政许可的，告知承诺后准入即准营，对需办理前置行政许可的，并联办理，最长 5 个工作日内办结，实现 80% 市场主体准入即准营；对标杭州等先进城市，大幅度降低刻章费用，收费标准不高于先进城市。

3. 工程建设项目审批提升组。组长：梁远森，副组长：李留宪、王立新（市城建局副局长）。主要职责：负责推动实现设计方案联合审查、施工图联合审查“网上办”，分类对工程建设项目审批立项用地、工程规划许可、施工许可三个阶段按“一件事”实行“网上办”，确保项目审批全流程在 100 个工作日内完成。

（五）系统组

组长：郭程明，副组长：盛铎（市电子政务中心主任）。主要职责：按照“一张网”要求，建设郑州市政务服务网，统筹推进信息壁垒打通、数据共享实现工作，为“一网通办、一次办成”提供数据和系统支撑，确保已经梳理的 30 个“一件事”、新增的 300 个公民个人“一件事”、85% 的政务服务事项实现“一网通办、一次办成”；建设电子印章和电子签名系统并推广应用；建立电子申请材料规范，指导审批职能部门制发电子证照，按需求归集电子证照；优化企业群众网上办事体验，推进“郑好办”APP（手机应用程序）开发应用，实现更多事项“移动办”。

“一网通办、一次办成”政务服务改革 责任单位名录

一、市级审批服务职能部门（共 48 个）

市发展和改革委员会、市教育局、市交通运输局、市生态环境局、市自然资源和规划局、市科学技术局、市工业和信息化局、市民族宗教事务局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源和社会保障局、市城乡建设局、市住房保障和房地产管理局、市城市管理局、市农业农村工作委员会、市水利局、市林业局、市商务局、市金融工作局、市文化广电和旅游局、市卫生健康委员会、市退役军人事务局、市应急管理局、市市场监督管理局、市体育局、市统计局、市粮食和物资储备局、市医疗保障局、市人民防空办公室、市文物局、市园林局、市气象局、市水文水资源勘测局、市社会保险中心、郑州住房公积金管理中心、市档案馆、郑州黄河文化公园管委会、市烟草专卖局、市邮政管理局、市事业单位登记管理局、市税务局、市残联、市国家安全局、市新闻出版局、市侨办、市外事办

二、公共服务提供单位（共 8 个）

国网郑州供电公司、郑州自来水投资控股有限公司、郑州华

润燃气股份有限公司、郑州市热力总公司、中国电信郑州分公司、中国移动郑州分公司、中国联通郑州分公司、郑州城市一卡通有限责任公司

主办：市政务办

督办：市政府办公厅六处

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

2020 年 3 月 12 日印发

