

# 郑州市工商行政管理局文件

郑工商文〔2016〕162号

## 关于印发《郑州市工商行政管理局推行 政务服务“一口受理”工作实施方案》的通知

市局机关各处（室）、直属行政事业各单位：

现将《郑州工商行政管理局就推行政务服务“一口受理”工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

2016年9月30日

# 郑州市工商行政管理局

## 推行政务服务“一口受理”工作实施方案

为更加方便基层群众办事创业，进一步提升我市政务服务水平，根据《国务院办公厅关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》（国办发〔2015〕86号）、《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》（国办〔2016〕23号）和《郑州市2016年深化“五单一网”制度改革推进政府职能转变工作方案的通知》（郑政文〔2016〕37号）要求，现就推行政务服务“一口受理”工作制定实施方案。

### 一、指导思想

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，坚持“改革为先、服务当头”，创新服务方式、优化服务流程，持续巩固深化“五单一网”制度改革成效，规范行政权力运行，提升服务水平，按照“让群众少跑一趟路，少跨一个门槛、少走一道程序”的要求、提高政务服务的便捷性、透明度和亲和力，使群众得实惠、加快打造全国一流的人力资源社会保障服务环境。

### 二、工作目标

按照国务院关于信息惠民试点城市于2016年底前“建成统一的综合政务服务窗口”的要求，以“服务优先、辅导靠前、审管

分离、受审分离”为基本原则，采取“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，将部门分设的办事窗口整合为综合窗口，变“多头受理”为“一口受理”，打造便民利企的政务服务环境，促进政府职能转变和管理方式创新，提升政务服务质量和效能。

### 三、主要任务

#### （一）依法规范优化流程

局行政审批办公室要严格按照我市第十轮行政审批制度改革和行政审批“两集中两到位”改革要求，各相关处室和局属单位严格按照“五单一网”制度改革的要求，以法律法规为依据确定事项、前置条件、流程、环节等（法律法规授权制定具体管理办法、措施以规章、规范性文件形式设定的除外），依据不充分的一律取消。

各相关处室和局属单位要严格落实整合内部的审核环节和流程，实行并联或联合审核，取消一切繁文缛节和不必要的证明。凡是系统内部掌握的相关信息，一律由系统内部征询意见予以核实，不得要求公民、法人和其他组织在办事时提供或查询。

#### （二）设立行政审批综合服务窗口

打破以往按照单个政务服务事项性质设置服务窗口的格局，所有行政审批事项由行政审批综合服务窗口统一受理。

#### （三）设置专门咨询辅导区

各受理窗口专门划出咨询辅导区，对前来办事的公民、法人和其他组织要进行报前辅导、咨询，按照“一次性告知”制度的

要求，指定专门咨询辅导人员在专门咨询辅导区受理申请人的咨询，就申报流程、申报材料准备、审批表格填写、相关注意事项等对申请人进行辅导。同时，咨询辅导区要设置为开放式，变“面对面”咨询为“肩并肩”辅导。

#### （四）受理与审核相分离

政务服务事项受理后，流转到后台，由行政审批办公室和办理公共服务事项的处室按照职责分工，在承诺期限内依法办结。

### 四、时间节点

1.2016年9月15日前，相关单位进驻行政审批服务大厅的公共服务事项梳理、确定流程优化到位；

2.2016年9月22日前，政务服务综合受理人员、审核人员相对固定到位；

3.2016年9月30日前，行政审批综合受理窗口、政务服务综合受理窗口、出证窗口、咨询辅导区设置到位；

4.10月份，“一口受理”工作机制试运行；

5.11月份，全面运行“一口受理”工作机制。

### 五、相关要求

#### （一）统一思想，提高认识

各相关单位要积极参与“一口受理”工作机制建设，增强便民服务意识，做好政策宣传，协同推进“一口受理、分类办理、一头管理”的工作模式，加强沟通联系，明确职责分工，增强责任意识。

## （二）加强培训，练好内功

“一口受理”对窗口工作人员的要求较高，加强培训，提高窗口工作人员的业务素质，是“一口受理”工作机制建设的基础工作。对人员的培训要采用集中培训和分类培训相结合，逐步分批分阶段进行培训，边培训边总结，确保培训质量。

## （三）及时总结，不断完善

由于“一口受理”服务模式是一项全新工作，在工作推进过程中，难免会出现一些新情况，新问题，各相关单位要及时总结，不断完善，按时报告落实进展情况，确保“一口受理”服务模式按照时间节点顺利推进。

