

# 郑州市惠济区人民政府文件

惠政〔2016〕5号

## 郑州市惠济区人民政府 关于进一步规范政务服务体系建设的实施意见

各镇人民政府，各街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

为进一步转变政府职能，提高政务服务水平，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于深化政务公开加强政务服务的意见》（中办发〔2011〕22号）、《河南省人民政府关于印发2015年推进简政放权放管结合转变政府职能工作方案的通知》（豫政〔2015〕45号）、《郑州市人民政府关于进一步规范政务服务体系建设的实施意见》（郑政〔2016〕12号）等文件精神，现就进一步规范我区政务服务体系建设的提出如下意见。

### 一、指导思想

深入贯彻国务院、省、市政府简政放权、放管结合、优化服务决策部署，坚持“改革为先、服务当头”，深化“四单一网”制度改革、行政审批制度改革，以强化政务服务网应用为依托，以

规范完善区镇（街道）村（社区）政务服务架构、统一运行机制、加强队伍建设、构建三级联动的政务服务平台为支撑，推进全区物理办事大厅与网上办事大厅有机融合，以完善的政务服务体系、高效的政务服务机制，有效打通服务群众的“最后一公里”，规范行政权力运行、加强权力监督制约、优化政务服务环境、提升行政效能和公共服务水平，为“大众创业、万众创新”清障搭台。

## 二、工作目标

坚持市区统筹、上下一体要求，进一步完善区、镇（街道）和村（社区）三级便民服务网，推进各级政务服务管理机构的名称职责、进驻事项、运行模式、服务制度、监督管理、考核奖惩“六统一”，构建“横向整合、纵向到底、上下联动、四级贯通、运行高效”的政务服务体系，力争2016年6月底前实现便民服务网点覆盖率、政府信息资源共享率、已发布政务服务事项网上申报率“3个100%”；2016年12月底前实现行政权责事项网上运行率、电子监察系统监管率、公共服务事项进驻大厅率“3个100%”。

## 三、主要任务

### （一）统一政务服务管理构架

1. 健全政务服务领导机制。将区行政审批制度改革领导小组、区“四单一网”制度改革联席会议整合更名为区政务服务改革管理领导小组，为区政府负责政务服务工作的议事协调机构，负责政务服务改革管理工作中重大事项的组织领导和协调决策，负

责规范政务服务中的行政审批、公共服务行为，负责解决政务服务发展中遇到的困难和问题。组长由区政府主要领导担任，常务副组长由常务副区长担任，副组长由相关副区长担任，区政府办公室分管副主任、相关部门主要负责人为成员。区行政审批制度改革领导小组办公室、区“四单一网”制度改革联席办更名为郑州市惠济区政务服务改革管理办公室，负责领导小组具体工作。惠济区行政审批服务中心更名为惠济区政务服务中心，惠济区政务服务改革管理办公室与惠济区政务服务中心合署办公，领导班子套合，运行经费、办公经费、专项建设经费和考核奖惩经费等列入财政预算。

2. 规范政务服务名称标识。区级政务服务办事大厅统一为“行政区域名称+政务服务中心”；镇（街道）办事大厅名称统一为“行政区域名称+便民服务中心”；村（社区）便民服务点统一规范为“村（社区）名称+便民服务站”。统一政务服务中心标识，经批准单设的各级部门政务服务办事大厅作为同级政务服务中心的分中心，统一为“行政区域名称+政务服务中心+xx分中心”，标识按照全市统一标识执行。监察机关在政务服务中心设立监察窗口，对进驻单位及其工作人员实施监察。

3. 加强政务服务中心建设。政务服务中心是政府提供行政审批、年审年检、公共服务等政务服务的集中办公场所，各级政府要为服务中心提供必要的场所、设备等基础设施。区机构编制部门要根据工作实际，统一明确政务服务机构职能、内设机构和人

员编制，人员配置应当满足统筹“四单一网”制度改革、行政审批制度改革、办事大厅日常管理、行政权责运行绩效考核、部门进驻人员管理、业务监督与协调等工作的需要。

## （二）规范政务服务中心进驻事项

4. 丰富进驻政务服务中心事项。按照“应进必进”原则，在推动所有行政审批事项进驻政务服务中心集中办理的基础上，全面梳理和公开区级各部门及相关中介、事业单位的公共服务事项，推动公共服务事项全部进驻中心运行。原则上，不动产登记要统一进驻区政务服务中心办理；户政业务要集中进驻区政务服务中心统一办理。

5. 完善基层便民服务中心功能。整合镇（街道）计生服务中心、村镇建设中心、社会事务办、劳动保障所等职能整体进驻便民服务中心，并调配 2-3 名专职管理人员，因地制宜地将就业保障、社会救助、住房保障、计划生育、农用地审批、宅基地审批、土地权属证件、医保、惠农涉农补贴、优抚、户籍，以及房产、工商、税务等关系群众切身利益的事项纳入便民服务中心办理。“便民服务中心”业务上接受上级政务服务改革管理办公室的引导。

6. 加强村（社区）便民服务站建设。各镇（街道）统一负责便民服务站建设，由村（社区）两委干部负责，做好涉及村（居）民民政、计划生育、劳动保障、土地、户籍等事项的免费代办服务，充分发挥“互联网+政务服务”和现有村两委干部、社区干部

的作用，开展行政审批和便民服务代办业务。有条件的地方也可采取购买服务方式，在“便民服务站”开展免费代办业务。

### （三）规范政务服务中心运行模式

7. 落实首席代表签批制度。各部门明确 1 名领导班子成员作为首席代表，将审批事项和便民服务事项的最终签批权限授予行政审批首席代表，行政审批首席代表原则上不再分管其他业务及事中事后监管工作。凡进驻中心办理的事项，非因法定事由，审批卷宗、图纸等申请资料必须在中心内部运行，在中心完成办理、发证，审批卷宗归档资料原则上应从政务服务网系统中打印后入卷。确需集体研究、现场勘验、组织评估、论证、听证等工作的，组织协调相关业务科室进行，由首席代表按照集体研究意见或技术审查意见签批。

8. 全面推进“一口受理”。各部门设在政务服务中心的窗口统一整合为综合业务窗口，平行受理部门全部行政审批和公共服务事项，变“多头受理”为“一口受理”。未经政务服务管理办公室同意，并报同级人民政府批准，严禁部门其他科室受理已向窗口授权的行政审批和公共服务事项，严禁各职能部门不经窗口直接签批、加盖印章，做出行政审批等决定。各级各部门不得以预约服务、排号已满等理由，拒绝受理群众现场办理行政审批和其他公共服务事项。

9. 推进政府信息资源共享。强化政务服务网应用，推动所有权责事项纳入政务服务网运行。在权责事项办理中涉及的各类证

照信息，新数据生成后强制自动共享，历史数据分期分批录入系统，分级管理，推动网上办事。大力清理工作中的繁文缛节，建立健全部门信息征询机制，推进政府部门之间信息互联互通、校验核对，变“群众来回跑”为“部门协同办”，从源头上避免“循环证明”、“奇葩证明”等。

10. 加快政务服务三级联动。依托政务服务网，推动政务服务工作重心下移、收件端口前移，将部分与群众生产生活密切的政务服务事项收件窗口向镇（街道）服务中心下沉。凡下沉的事项，收件点要对申报资料及时上传至上级部门，上传时间即视为上级部门接件时间并开始计时，上级部门应在承诺办理时限内审核签批完毕后，审批信息通过网络传输至原基层收件窗口，由原基层收件窗口负责发证、送达。

#### （四）规范政务服务事项办理制度

11. 推进政务服务阳光透明。要坚持公开办事程序，进驻政务服务中心办理的行政审批和公共服务事项都要公开事项编码、实施主体、办理依据、办理条件、办理程序、承诺办理时限、办理结果、是否收费、收费依据、收费标准和监督渠道等内容。

12. 统一便民服务制度。按照标准化要求，建立健全预登记、首问负责、限时办结、预约服务、上门服务、延时服务、午间不间断服务、免费代办服务、责任追究、效能评估等制度，确保全区政务服务标准一致。

13. 推进政务服务标准化。全面落实行政审批“1+9+8”工作机

制，推行以行政审批事项办理规程标准化为基础的行政审批服务标准化体系，加快推进区行政审批服务标准化建设，实现区与区之间、镇（街道）与镇（街道）之间政务服务事项的名称、办理条件、流程环节、承诺办结时限等核心内容保持一致，为群众提供公开透明无差别的行政审批服务。

#### （五）完善对政务服务人员的服务保障

14. 明确进驻人员管理机制。各部门派驻政务服务中心人员实行派驻单位和政务服务中心双重管理，日常管理、年度考核、党团关系等以政务服务中心管理为主，业务管理以派驻单位为主。派驻人员调整须提前上报政务服务中心审核，待审核同意后方可调整；原则上首席代表及派驻人员在窗口服务期不少于 2 年。各派驻单位要高度重视窗口工作，把政务服务中心作为联系基层和群众、培养和锻炼干部的基地，选派优秀干部进驻中心窗口。

15. 健全激励竞争机制。制定政务服务工作人员考核奖惩办法，年度考核优秀指标由人社部门按照派驻人数的 20% 比例单独核定，不占派出单位优秀指标，按照区政府统一标准进行奖励。日常考核由政务服务管理办公室根据考核成绩，对中心工作人员和窗口工作人员给予一定数量的物质奖励，具体办法由区财政局会同区政务服务改革管理办公室等部门研究制定。派驻部门大厅工作绩效纳入全区目标和绩效考核体系，分值比例可根据年度工作情况确定为总分值的 5-7%，具体办法由区目标绩效考核机构

会同区政务服务改革管理办公室制定。

16. 建设专业化服务队伍。进驻中心的首席代表和工作人员必须具有1年以上的政务服务工作经验，熟悉政务服务业务流程，持有《河南省行政执法证》。政务服务中心作为直接服务群众的特殊岗位和一线岗位，在中心连续工作2年以上的，应视同在基层和一线岗位历练过；对连续2年考核优秀的科级以下工作人员，政务服务中心可以作为优秀干部予以推荐提拔。对不服从政务服务中心管理，不能胜任窗口工作的人员，政务服务中心可以退回派驻单位予以调换。

#### 四、工作要求

17. 加强领导，形成合力。各镇（街道）、各部门要高度重视政务服务工作，将其纳入年度工作计划统一研究、部署、考核，定期听取汇报，研究解决工作中的重大问题。行政首长要认真履行第一责任人职责，分管领导要亲自抓督促、抓协调、抓落实。进一步落实各部门主体责任，加强经费、编制以及场地设施等方面的保障，加大对政务服务工作的扶持和支持。各单项工作牵头部门要切实加强对负责单项工作的督促协调和监督检查，定期研判工作成效；其他相关部门要按照职责分工，认真履行职责，加强协调配合，形成工作合力。

18. 以点带面，稳妥推进。区政务服务改革管理办公室要加强统筹统揽，指导各镇（街道）开展政务服务体系建设，优化基层便民服务中心、代办站布局，明确进驻事项，统一工作标准。



要坚持点面结合，试点先行，分类实施，以刘寨街道办 5 个社区为试点，打造各类政务服务示范点，并逐步在全区推开。

19. 加强监督，严格考核。政务服务改革管理办公室要加强对入驻服务中心窗口部门集中到位、实际授权、现场办理时效等关键环节的日常监管和年度考核。充分利用电子监察系统，对政务服务事项进行实时全程监控，及时发现、受理和查处违纪违规案件。建立健全激励和问责机制，派驻单位及派驻人员成绩突出的，由区级政府予以表彰；对工作责任不落实，损害群众合法权益，造成严重后果的，要严格追究责任。

附件：惠济区政务服务改革管理领导小组成员名单及职责

2016 年 4 月 20 日

附 件

## 惠济区政务服务改革管理领导小组 成员名单及职责

根据工作需要，区政府决定将区行政审批制度改革领导小组和区“四单一网”制度改革联席会议进行整合，成立区政务服务改革管理领导小组，统筹负责全区政务服务管理工作。

### 一、惠济区政务服务改革管理领导小组成员名单

组 长：	马 军	区委副书记、区长
常务副组长：	李伟光	区委常委、区政府常务副区长
副 组 长：	赵风军	区政府副区长
	杨 勇	区政府副区长
	李文建	区政府副区长
	郑方燕	区政府副区长
	李献武	区政府副区长
	戴玉振	区政府副区长
	赵登义	区政府副区长
	焦 健	区政府副区长
	李凌江	区政府党组成员
	赵鸿年	区政府党组成员
	郑建明	区政府党组成员

成 员： 申 慧 区政府党组成员  
青华山 区政府党组成员  
黄国彦 区政府党组成员、大河路街道  
党工委书记  
刘建新 区政府办公室副主任  
李世安 区政府办公室副主任  
王宗昌 区政府办公室副主任  
马兆华 区编办主任  
程国顺 区发改统计局局长  
屈连武 区教体局局长  
弓永光 区科工委主任  
周红影 区宗教局副局长  
赵 光 区公安第一分局局长  
潘永兵 区公安第二分局局长  
张根旺 区纪委副书记、监察局局长  
付广喜 区民政局局长  
弓继军 区司法局局长  
肖丰逸 区财政局局长  
李睿彬 区人社局局长  
唐 岩 区国土资源局局长  
胡 斌 区安监局局长  
李福顺 区住建局局长

侯永革	区住房保障中心主任
赵 磊	区规划分局局长
何景强	区交运局局长
李海亮	区城管执法局局长
牛鸿飞	区市政管理中心
陈增林	区环保局局长
李 瑞	区农委主任
王 锋	区林业局局长
肖 新	区商务局局长
刘 博	区卫计委主任
卢雪华	区食品药品监督管理局副局长
王永忠	区审计局局长
赵会勇	区文化旅游局局长
王新生	区信访局局长
宋梅英	区政府法制办主任
商桂平	区人防办主任
石朝伟	区工商质监局局长
康卫军	区档案局局长
常新丽	区残联理事长
杨纪红	区国税局局长
王亚君	区地税局局长
郭晋宝	区消防大队教导员

王 凯 区行政审批服务中心主任

王彤方 区行政审批服务中心副主任

领导小组办公室为区政务服务改革管理办公室，与区政务服务中心合署办公，李世安同志兼任办公室主任，王凯同志兼任办公室常务副主任，马兆华、程国顺、肖丰逸、宋梅英、王彤方同志兼任办公室副主任。

## 二、区政务服务改革管理办公室职责

承担区政务服务改革管理领导小组办公室日常工作，负责统筹协调全区“四单一网”制度改革、行政审批制度改革、政务服务体系建设、政务服务事项的监督管理考核等工作；负责行政审批事项清单的规范、完善、深化、动态调整等工作；负责建立全区统一的政务服务机制措施，并监督实施；负责领导小组交办的其他工作。

## 三、成员单位职责

### （一）区政府法制办

负责牵头组织行政权力清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等相关工作；负责对行政权力事项运行清单的管理、监督、考核等工作；负责行政权力运行流程、办理时限、自由裁量阶次标准等的审核认定；指导各镇（街道）、各部门行政权力事项录入政务服务网，并负责审核；负责对区级各部门行政权力运行情况的业务监督。

### （二）区编办

负责责任清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等相关工作；负责理清部门之间的职责边界和处理职责争议；负责理清部门承担和负责的基本公共服务事项，明确服务条件、流程、标准、承诺服务时限等，规范服务事项运行流程，推动服务事项入网运行；负责对部门责任事项履行情况进行指导、监督、考核。

### （三）区财政局

负责行政事业性收费清单和政府性基金清单的编制、公开、规范、完善、深化、动态调整等工作；负责行政事业性收费和政府性基金项目的清理；负责对列入清单项目收费标准的评估、裁量尺度的界定等工作；负责收费权力运行的指导、监督、考核等工作，配合市数字办与区信息中心做好收费系统与政务服务网的并网运行等工作。

### （四）区发改统计局

负责简化优化企业投资审批程序、完善投资监管制度体系等工作。

### （五）区政府信息中心

负责全区统一的政务服务网建设、维护、更新，为行政权责事项公开公示、网上运行、动态监管、绩效考核等提供技术支持；负责整合各部门信息资源，拓展、延伸、完善政务服务平台功能，推动部门之间互联互通、资源共享；负责政务服务网与部门专用系统的对接与数据采集；负责对接市级开发移动 APP 等各类互联

网应用,为群众办事提供便利;负责全区政务服务体系网络延伸、技术保障等工作。

#### (六) 相关职能部门

负责根据法律法规立改废释情况、机构和职能调整情况等,及时向区政务服务改革管理领导小组提出动态调整请示;建立健全行政权责运行制度、机制,并认真组织实施;建立健全审批监管分离具体办法,提出完善事中事后监管措施;配合做好政府信息共享和政务服务网运行相关工作。

