

郑州市中原区房产管理局文件

中房字〔2016〕20号

签发:李文智



中原区房产管理局 简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业 工作实施方案

为加快政府职能转变,深入推进简政放权、放管结合、优化服务改革,进一步提高公共服务质量和效率,为基层群众提供公平、可及的服务,更好地推动大众创业、万众创新,激发市场活力和社会创造力,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)、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作方案的通知》(豫政办〔2016〕10号)、《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案》(郑政办〔2016〕33号)和《郑州市中原区人民政府办公室关于印发中原区简化优化公共

《服务流程方便基层群众办事创业工作实施方案的通知》（中原政办〔2016〕13号）精神，结合我局实际，制定本实施方案。

一、指导思想

全面贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中、五中全会以及省委、市委经济工作会议精神，按照省、市、区政府关于简政放权、放管结合、优化服务协同推进的部署，坚持问题导向，创新工作思路，综合施策、标本兼治、立行立改，务求在简环节、优流程、转作风、提效能、强服务方面取得突破性进展，不断提升公共服务水平和群众满意度。

二、基本原则

（一）服务便民利民

简化办事环节和手续，优化公共服务流程，明确标准和时限，强化服务意识，丰富服务内容，拓展服务渠道，创新服务方式，提高服务质量，让群众办事更方便、创业更顺畅。

（二）办事依法依规

严格遵循法律、法规，善于运用法治思维、法治方式，规范公共服务事项办理程序，限制自由裁量权，维护群众合法权益，推进公共服务制度化、规范化。

（三）信息公开透明

全面公开公共服务事项，实现办事全过程公开透明、可追溯、可核查，切实保障群众的知情权、参与权和监督权。

（四）数据开放共享

加快推进“互联网+公共服务”，运用大数据等现代化信息技

术，强化部门协同联动，打破信息孤岛，推动信息互联互通、开放共享，提升公共服务整体效能。

三、工作任务及职责分工

主要是对我局各科室正在行使的政策支持、法律和信息咨询等便民利民服务事项的工作流程进行优化简化、清理规范。

(一) 健全并公开公共服务事项清单 (含事项目录和办事指南)

1. 编制我局的公共服务事项目录。清理规范单位在行政权责清单中基本公共服务事项和责任清单的基础上查漏补缺，做到不漏项、不留死角。新梳理出的公共服务事项，逐项列出公共服务事项的项目名称、权责类别、实施依据等，与原列入行政权责清单的基本公共服务事项一并形成公共服务事项目录。

牵头单位: 局政务服务改革管理领导小组办公室

2. 编制办事指南并公布公共服务事项清单。各科室对照公共服务事项目录，逐项编制办事指南，重点列明事项名称、办理依据、受理单位、基本流程、申请材料、示范文本及常见错误示例、收费依据及标准、承诺办理时限、咨询方式、联系方式等内容，并细化到每个环节。公共服务事项目录和办事指南等通过政府网站、宣传手册等形式向社会公开。

牵头单位: 局政务服务改革管理领导小组办公室

责任单位: 局属各科室

(二) 优化简化公共服务流程

1. 坚决砍掉各类不必要的证明和繁琐的手续。按照《郑州市

《国务院关于取消民生服务事项中繁文缛节和不必要证明的通知》(郑政〔2015〕44号)规定,持续取消各类繁文缛节和不必要证明。凡是没有法律法规依据的,通过部门之间发函、信息共享等方式可以核实的,减轻工作负担或转嫁责任风险的,有效证照能够证明相关信息的,相关证明材料、盖章环节原则上一律取消。确需申请人提供的证明,要严格论证,并作出明确规定,必要时履行公开听证程序。

牵头单位:局政务服务改革管理领导小组办公室

2.探索推行“容缺审批”。即,对事先确实无法核实的材料,由公共服务科室告知申请人应当符合的条件和虚假承诺应负的责任,申请人知晓并书面承诺符合相关条件,经公示后,办事部门先予以办理,再加强相应事后核查与监管,进一步减少由申请人提供的证明材料,提高办事效率。

责任单位:局属各科室

3.进一步简化优化办事流程,缩减公共服务办理时限。推行公共服务承诺办结制,除法律法规有特殊规定的事项外(现场检查、技术核查、公示等),原则上所有事项承诺办结时限控制在“1、3、7”个工作日内。建立健全公共服务事项预登记、首问负责、一次性告知、并联办理、限时办结等制度,积极推行一站式办理、上门办理、预约办理、自助办理、同城通办、免费代办等服务,积极为群众办好事,让群众好办事。

牵头单位:局政务服务改革管理领导小组办公室

责任单位:局属各科室

（三）积极推行“互联网+公共服务”

按照“应进必进”原则，公共服务事项原则上全部进驻大厅运行办理，提供服务，以市、区政务服务网为依托，推动实体政务大厅向网上办事大厅延伸，凡具备网上办理条件的事项，都要推广实行网上受理、网上办理、网上反馈，实现办理进度和办理结果网上实时查询；暂不具备网上办理条件的事项，通过多种方式提供全程在线咨询服务，及时解答申请人疑问。逐步构建实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合、相统一的公共服务平台，为群众提供方便快捷的多样化服务。

牵头单位：局政务服务改革管理领导小组办公室

责任单位：局属各科室

四、工作步骤

第一阶段：清理规范单位自查及自行拟定公共服务事项清单
(2016年6月8日——6月15日)

1.全面梳理公共服务事项。根据法律、法规、规章和相关政策等规定,对本单位公共服务事项全面梳理后分类整理,认真填写《中原区房产管理局基本公共服务事项总表》(见附件1表一、表二)和分项表(见附件2)。其中对已列入区行政权责清单的基本公共服务事项,清理规范单位应当再次审查原行政权责分项表的内容,并完善办事流程图和服务承诺。经再次审查,原行政权责分项表内容不需要调整且办事流程图(服务承诺)等填写内容齐全的,不需重新填写行政权责分项表。原行政权责分项表内容

需调整的或者办事流程图（服务承诺）等内容需要补充完善的，行政权责分项表应当重新填写，调整部分和补充完善部分应着重标明。

2.编制办事指南。对照清理形成的《中原区房产管理局基本公共服务事项总表》和分项表,对本单位所有公共服务事项逐项编制《中原区房产管理局公共服务事项办事指南》。

第二阶段:集中审核阶段(2016年6月16日—7月10日)

局政务服务改革管理领导小组办公室组织对清理规范我局的公共服务事项目录和办事指南进行审核确认，组织论证，提出修改完善意见，反馈至各清理规范科室。

第三阶段:审定确认阶段(2016年7月11日—7月20日)

各清理规范科室根据审核反馈意见进行修订完善,再次将本科室公共服务事项目录、分项表、办事流程图、服务承诺、办事指南等连同电子版一并报送局政务服务改革管理领导小组办公室。局政务服务改革管理领导小组办公室再次对清理规范科室的上报材料进行复核无误后，编制《中原区房产管理局基本公共服务事项清单（2016）》（初稿），提交区政务服务改革管理办公室审定。

第四阶段:公布运行(2016年7月21日—7月31日)

《中原区房产管理局基本公共服务事项清单（2016）》（初稿）经区政务服务改革管理办公室会议等程序审定后,将我局公共服务事项目录、事项编码及办事流程图、服务承诺、办事指南等在我局官方网站上公开并运行。

五、组织保障

（一）加强组织领导

各科室要把简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业摆到突出位置，建立健全工作机制，切实加强组织领导。要重点针对群众反映强烈的公共服务问题，认真查找本科室现行公共服务流程存在的不足，找准症结，尽快整改，制定具体解决方案，成熟一个、推出一个、实施一个，同步向社会公开，以改革的实际成效取信于民。

（二）加强统筹协调

局政务服务改革管理领导小组办公室要强化简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作的统筹协调，做好科室工作方案的审定工作。各科室要牢固树立大局意识和全局观念，主动作为、密切协作、协调联动、相互借鉴，勇于探索创新，敢于率先突破，持续下功夫，力求新成效。要按照本方案要求，全面转变服务观念，采取有效措施，切实改进工作，认真落实服务承诺，完善服务措施和方法，不断提高服务质量，提高群众的改革获得感。

（三）加强督导检查

各科室要践行“三严三实”要求，从群众利益出发，设身处地为群众着想，建立健全服务规则，提升运用新技术、新方法为民服务的能力。要将简化优化公共服务流程、方便基层群众办事创业工作开展情况作为重点治理问题，纳入全局懒政怠政为官不为问题专项治理活动，定期开展督导检查，加大追责力度，对存

在问题的地方及时督促整改，大力整治群众反映强烈的庸懒散拖、推诿扯皮、敷衍塞责以及服务态度生硬等问题，坚决克服服务过程中“不敢为”、“不会为”和“不想为”等现象。要加大效能评估和监督考核力度，充分运用网上监督系统，确保服务过程可考核、有追踪、受监督，办事群众可以现场或在线评价。要发挥群众监督和舆论监督作用，畅通群众投诉举报渠道，完善举报受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映的问题。

（四）营造良好氛围

各科室要加强舆论引导，广泛宣传简化优化公共服务的具体内容、政策措施和实际效果，为深入推进简化优化公共服务、转变政府职能工作营造良好的社会和舆论环境。要积极宣传简化优化公共服务的新举措、新办法，让群众充分了解政策，熟悉办事程序和规定，努力提高群众获得感和满意度。要将群众反映的公共服务“堵点”、“痛点”、“难点”作为改进工作、优化服务的着力点和突破口，及时了解群众需求，主动回应社会关切。

附件 1：中原区基本公共服务事项总表

附件 2：中原区基本公共服务事项分项表

附件 3：办事指南样本

郑州市中原区房产管理局

2016 年 6 月 13 日

郑州市中原区房产管理局

2016 年 6 月 13 日印发
