郑州经济技术开发区管理委员会办公室文件

郑经管办〔2018〕133 号

郑州经济技术开发区管理委员会办公室印发经开区关于设立政务服务“一口受理”综合窗口实施方案的通知

出口加工区管委，国际物流园区管委，区直各部门，各办事处，各有关单位:

现将《经开区关于设立政务服务“一口受理”综合窗口实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

2018 年 12 月 5 日

经开区关于设立政务服务“一口受理”综合窗口实施方案

为进一步深化“放管服”改革，创新服务方式、提升服务效能、营造良好的服务环境，按照区党工委办公室管委会办公室印发的《经开区深化“放管服”改革推进政务服务“最多跑一次”打造国际营商环境的实施方案的通知》（郑经党办〔2018〕33号）精神要求，推进全区审批服务实施“统一受理、分类审批、统一出证、统一送达”的综合受理模式，实现审批服务事项全部集中大厅可办，企业和群众办事“最多跑一次”改革，现制定如下方案:

一、指导思想

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，按照国务院、省委省政府、市委市政府深化“放管服”改革推进政务服务“最多跑一次”打造国际化营商环境的工作要求，以更好更快方便企业和群众办事创业为导向，通过推行“最多跑一次”综合受理窗口工作，着力打造标准统一、集成服务、机制完善、行为规范的优秀政务服务环境。

二、工作目标

全面贯彻落实郑州市委、市政府关于深化“放管服”的决策部署，按照“精简、统一、便民、高效”的总原则，推动全区所有行政审批事项进驻政务服务中心集中办理，在2018年年底实

现所有审批服务事项进驻率达到 70%，“一窗分类”受理率达到50%的目标。为实现上述目标，现将目前审批事项较少、业务量不多的若干职能部门整合设置综合窗口，更好的为企业和群众提供一站式服务，有效配置人力资源，提高行政效能，简化优化办事流程，方便群众办事创业。

三、区域功能布局

依据社会需求和业务办理关联性，在政务服务大厅设立“市场准入类”、“项目建设类”、“公安专项类”、“社会民生类”、“税务税收类”和“综合审批类” 6 个主题分类设置综合受理窗口。在现有大厅的基础上进行调整，力求全面规划、布局合理。

（一）“市场准入类”是指市场主体成立经营类审批服务事项，进驻部门 3 个，分别为工商分局、食药监局、质监分局，设置综合受理窗口 8 个（综合受理窗口 6 个，发证窗口 1 个，即办窗口 1 个）。

（二）“项目建设类”是指项目建设审批职能部门提供的审批服务事项，进驻部门 6 个，分别为建设局、环保局、消防大队、国土分局、规划分局、经发局，设置综合受理窗口 2 个。

（三）“公安专项类”是指公安管理类行政审批服务事项，进驻部门出入境管理中心，设置综合受理窗口 3 个。

（四）“社会民生类” 是指与群众生活密切相关的行政审批服务事项，进驻部门 7 个，分别为国土分局（不动产）、社保、华润燃气、供水中心、金钰印章公司，设置综合受理窗口 5 个。

（五）“税务税收类”是指和税收相关的业办理，进驻部门税务局，设置综合受理窗口 2 个。

（六）“综合审批服务类”是指除上述所列事项外的其他行政审批及服务事项，进驻部门 11 个，分别为教文体局、农经委、社区局、人事劳动局、计生办、安监局、财政局、党政办公室、金融办、科技局、商务局，设置综合受理窗口 2 个。

另设置咨询投诉服务窗口 1 个，负责群众求助咨询，投诉建议等业务。

四、事项入驻方式

（一）对于市场准入类事项，实行工商、食药、质监审批服务事项和审批科室同时进驻，推行综合受理、一条龙服务、一站式办结，做到相关审批服务事项可在大厅全程办理。

（二）对于项目建设和其他综合审批类事项，实行“事项和服务进驻，行政审批人员不进驻，部门业务人员现场咨询辅导”。通过大厅综合窗口收件受理，实行电子材料通过郑州市四级联动系统推送至相关审批职能部门，纸质材料同时分送至相关审批职能部门，依法审核审批后，将审批结果及证照流转至大厅统一发证窗口，统一对外发放。

五、事项运行流程

（一）网上预约与网上申请

大厅通过政务服务中心微信公众号提供网上预约服务。办事人可在政务服务中心微信公众号填报基本信息，选择申请办

理事项，预约办理地点，大厅收到预约申请后，将预约结果反馈至办事人。

网上申请的办事人通过省政务服务网在线办事提交所需申请材料电子版，部门在收到办事人提交的申请材料后通过专网审批系统或郑州市四级联动系统进行审批，审批结果将再次通过省政务服务网反馈至办事人。

（二）取号和导办

申请人在办事大厅统一按序取号（业务办理次序号），业务办理次序号分为受理业务号、咨询业务号。由办事大厅根据需要提供取号咨询、办事引导等相应导办和配套服务。

（三）现场咨询辅导

咨询辅导应当由各职能部门专职辅导员承担，审批科室入驻的部门在接到通知后即时选派专职辅导员到达指定辅导席，提供咨询和材料的前期辅导服务。审批事项和服务事项进驻的职能部门在接到通知后应即时通过远程视频、电话、网络等形式提供实时咨询服务。情况复杂的通过上述方式不能达到辅导目的的，由双方约定时间在大厅进行集中辅导。

申请人对办事材料进行咨询或要求对受理材料预审的，辅导员应当填写辅导告知单，对于申请人咨询事项要当场一次性告知清楚。远程辅导的，由服务人员根据专职辅导员的指令出具事先加盖职能部门印章的辅导告知单，送达申请人。复杂、疑难问题，不能当场告知的，应当在 5 个工作日内答复。职能

部门应当建立咨询辅导台账，对申请人咨询辅导事项予以简要登记，并定期进行综合分析。

咨询辅导内容主要包括对办事流程解答、线上线下申报的辅导和受理前的预审、表格填写、申报材料的电子化和对历史遗留、疑难复杂、产业政策、专业技术等问题的辅导。辅导时，仅对申报材料的种类是否齐全和是否符合法定形式进行辅导和预审，不得对申报材料进行实质性审查。

（四）集中受理审批服务

各职能部门将审批受理服务集中委托到办事大厅，由大厅设置综合受理窗口作为服务前台统一受理申请人的申请，大厅政府购买服务人员担任综窗受理工作。

综窗受理人员以受理清单及样本为依据，对现场提交的申请材料是否齐全及完整性进行审查，核验申请人或委托人身份及资质证件，根据需要扫描（拍照）原件并核对材料复印件与原件是否相符，将相关信息资料录入政务服务系统，并依法向申请人出具相关受理文书和接收材料清单。疑难、复杂事项，综合受理窗口人员接件时征求相关职能部门意见的，职能部门应当配合受理工作。

（五）后台材料分送

实行全程电子材料与纸质材料相结合的办件流转方式。电子材料通过郑州市四级联动系统实时传送，所有材料清单经过职能部门核对后通过统一的综合受理系统签收。纸质材料实行

人工流转。大厅指定纸质材料派送员，负责将收件材料及时转交职能部门，并履行材料交接手续。需要多个职能部门开展联合审批（审查）的，大厅组织会审，将纸质材料分类递交给相关部门审批业务联络专员，电子材料通过郑州市四级联动系统进行共享。

（六）审批（审查）与决定

各职能部门对综合受理窗口流转过来的申请材料，应在承诺时限内按程序完成审批（审查)，作出决定、制作相关证照；需要多个部门开展并联审批（审查）的，大厅会同相关职能部门按照有关规定完成。审批（审查)、决定等各阶段办理信息应当全部录入四级联动系统；审批（审查）结果及颁发的证照按规定上传至统一的电子证照库。

（七）证件发放

1.审批科室进驻事项

职能部门在承诺时限内将办理结果文书或证件转交统一发证窗口，由交接双方合署签名并登记在册。对于发证时需核验、收取材料的，职能部门应当在《办理结果交接表》上列明收取材料的名称和要求，需要统一发证窗口核验材料的，职能部门应当委托给发证窗口核验（包括查询系统等）。统一发证窗口人员收到职能部门的办理结果文书或证件后，按照申请人留存的联系方式，及时通知申请人并依法送达。

2.审批事项和服务进驻的情况

职能部门在做出审批（审查）决定后，通过四级联动系统上传审批文书及相关证照电子版。由统一发证窗口制作事先加盖职能印章的行政审批决定文书及相关证照，依法送达申请人，并将送达结果反馈至相关职能部门。

确因专网问题不能实现审批文书及相关证照电子版在四级联动系统推送的，职能部门应当于承诺期满 1 个工作日前，将正式的行政审批文书及相关证照递送至大厅统一发证窗口。由统一发证窗口依法送达申请人，并将送达结果反馈至相关职能部门。

六、保障机制

（一）人员安排与保障

1.首席代表: 进驻大厅的所有职能部门应当确定一名业务分管领导作为首席代表，对本部门进驻大厅工作人员实施管理和指导服务，负责参加中心组织的工作联审会、联席会。

2.审批业务联络专员: “事进人不进”事项的职能部门需另外确定一名审批业务联络专员，作为本单位在大厅审批业务办理的第一责任人，负责本单位材料交接、督办催件、审批结果反馈等与大厅审批业务相关的一切沟通协调工作。

3.咨询辅导人员: 在本方案正式运行后，各职能单位按照群众办事实际需要，安排专职咨询辅导人员。

4.综合窗口受理人员和代办人员: 政务服务中心以政府购买服务的形式，统一安排大厅综窗受理人员和代办人员，统一着

装，持证上岗。

（二）考核机制

对各职能部门的考核以每月行政审批绩效考核和年终综合考核相结合的方法实行，日常推荐评选红旗窗口、党员示范岗等荣誉称号。

每月行政审批绩效考核以 100 分为基准，以评分、扣分和加分相结合的方式进行，设部门绩效考核、工作人员绩效考核两个类别。

年终综合考核纳入全区综合目标考核中，分值 2 分。评分依据为每月行政审批绩效考核排名和落实完成“放管服”改革任务情况。

（三）缺席默认机制。办事大厅向职能部门分发转递申请材料，职能部门拒不收件或者不在规定时间内收件的、不参加并联审批的，视为职能部门默认同意接收申请材料，自申报材料推送至职能部门之时起开始办件计时。相关职能部门应当在承诺时限内做出行政审批决定并反馈至大厅统一发证窗口。相关职能部门未在承诺时限内做出审批决定的，按照相关规定予以问责。

（四）超时默认机制。职能部门接收大厅分发转递的申请材料，未在规定时间内反馈行政审批决定和相关证照情况，且未向大厅统一发证窗口做出特殊情况说明的，除直接涉及公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的

行政审批事项外，视为该事项通过审批。

（五）审批服务标准化机制。按照河南省“三级十同”的审批标准，推进审批服务的10项内容规范统一，以企业和群众“最多跑一次”为目标，逐项梳理全区审批事项流程，进一步细化审批条件，明确申报材料要求，优化审批环节和流程。各单位在入驻的同时，要认真梳理出《经开区三级十同“最多跑一次”事项目录》。

七、工作要求

（一）加强统筹协调，形成改革合力。“放管服”改革是一项系统工程，涉及面广、改革难度大、时间紧迫，各牵头单位要按照方案要求加强统筹协调，各职能部门要大力协同并加强与政务服务中心的沟通衔接，形成改革合力，确保经开区的改革任务落实到位。

（二）强化人员培训，确保顺畅运行。各职能部门应当指定专人负责综窗受理人员的业务培训工作，采取集中培训和日常业务办理现场培训相结合的方式。通过培训不断提升受理人员的业务能力，确保办事大厅能够顺畅运行。

（三）狠抓工作落实，加强监督检查。各部门要将办事大厅高效、规范运行作为政务服务体系建设的重要内容，着力推进。对不配合、不支持“放管服”改革工作开展的，要提请区党政办（督查）进行督办。

郑州经济技术开发区管理委员会办公室　　2018年12月6日印发