二七区进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事 ”实施方案

（征求意见稿）

为落实《郑州市人民政府关于印发郑州市进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案的通知》（郑政文〔2024〕157号）精神，进一步深化“高效办成一件事”，推动政务服务提质增效。结合我区实际，提出以下实施方案。

一、总体目标

健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，配合推动国务院部署、省级统筹的“高效办成一件事 ”重点事项和市级统筹“高效办成一件事”全面落地实施；完成区级统筹的10项“高效办成一件事”实施运行。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人全生命周期重要阶段“一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感 。

二 、重点任务

（一）全面畅通政务服务渠道

1.推进线下办事“只进一门 ”。除场地限制或涉及国家秘密等情形外，原则上政务服务事项均应纳入区政务服务中心集中办理，负面清单之外的政务服务事项不得在政务服务中心外受理、审批、出件，严禁“明进暗不进”“体外循环”，导致群众办事跑多处。有关部门单设的政务服务窗口应整合并入区政务服务中心，确不具备整合条件的要纳入一体化管理，按统一要求提供规范服务。加快推进行政审批和公共服务向镇（街道）、村（社区）延伸，提升基层政务服务能力。鼓励在银行、邮政、电信网点和产业园区、大型商超、楼宇等场所设置便民服务点，实现更多政务服务事项“就近办”。

区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责，各管委会、镇（街道）负责落实。以下任务均需各管委会、镇（街道） 负责落实，不再列出

2.推进线上办事“一网通办”。加强区一体化政务服务能力提升，依托省、市一体化政务服务平台，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等情形外，政务服务事项全部纳入一体化政务服务平台管理和办理。配合推进一体化政务服务平台统一受理建设，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。

区委智慧城市运行办公室，区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

3.推进企业和群众诉求“一线应答 ”。加快各类服务热线向 12345平台归并, 提高受理政务服务咨询、投诉、求助、 建议和在线办理指导等诉求的能力，实现“一号听民声 ”。加强 12345 热线与政务服务“好差评”系统 、政务服务中心“办不成事”反映窗口、“有诉即办”窗口等的业务协同联动, 健全12345热线与110对接联动机制, 提升非警务警情处置质效。

区委智慧城市运行办公室、区政府办公室、区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

4.推进“进门一件事”。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，在区政务服务中心全面推行综合受理服务, 确需专业受理服务的，专业受理服务区不得超过6个。严格落实首问负责、一次告知、限时办结等制度，推进“一企一档、一人一档”建设，企业和群众在全区任何一个线下服务场所或者一体化政务服务平台办理业务后，其申请时提供的基本信息经申请人同意可以在以后办理业务时复用。

区委智慧城市运行办公室、区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

（二）全面创新政务服务模式

5.推进关联事项集成办。将需要多个部门办理或跨层级办理，关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。“高效办成一件事 ”各牵头部门、联办部门要明确各自职责，强化部门政策、业务、系统协同和数据共享。按需拓展“高效办成一件事”主题事项，分批次推出“一件事”新场景，逐步实现高频“一件事”服务场景全覆盖。按照“应设必设”原则，区政务服务中心科学设置“一件事 ” 综合受理窗口，并积极向镇（街道）便民服务中心延伸。

区委智慧城市运行办公室、区行政审批和政务信息管理局、区级各“高效办成一件事”牵头部门及联办部门按职责分工负责

6. 推进容缺事项承诺办。以政务服务部门清楚告知、 企业和群众诚信守诺为基础, 对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效纠错、防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。推动“信用+”审批服务创新，打造一批“信用+秒批”应用场景。建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机，加强审批、监管、执法等部门协同。

区发展改革委、区司法局、区人社局 、区市场监管局、 区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

7. 推进异地事项跨域办。依托省、市一体化政务服务平台“跨省通办”业务支撑系统，优化“跨省通办”服务专区、政务服务自助终端，实现异地事项线上线下一站式办理。优化线下代收代办服务模式，建立收件、办理两地窗口协同联动工作机制。推动各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口, 运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务 。

区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

8.推进政策服务免申办。配合市级优化“亲清在线”平台功能，建立政策资金联动和多部门政策联审机制。依托一体化政务服务平台，运用大数据技术，扩大“免申即享”覆盖面，推动惠农、助学、助医、养老、育幼、扶弱、助残等领域相关群体优待政策“免申即享”，实现基于政策条件颗粒化、市场主体数据结构化、审批流程标准化的惠企政策“免申 即享”。对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。

区委智慧城市运行办公室、区发展改革委、区财政局、区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

（三）全面强化政务服务数字赋能

9.提升政务服务平台支撑能力。配合市级完善政务服务平台功能，推动公共应用支撑体系建设，提升统一的自然人和法人身份认证、跨域电子印章验签、办事调度、用户管理等支撑能力。建设企业服务空间和个人服务空间，完善政务数据资源目录，实现政务数据、电子证照“应归尽归、应汇尽汇”，保障“一件事”高效办理。

区委智慧城市运行办公室、区行政审批和政务信息管理局负责

10.创新应用“人工智能+政务服务 ”。充分发挥人工智能大模型核心驱动力，建设政务服务大模型基础体系，围绕企业、公民个人办事的高频领域和重点事项，打造政务“数字人”、智能行政审批、政务效能分析、惠企惠民政策服务等群众爱用、受用的政务服务大模型应用场景，增强企业和群众办事体验。

区委智慧城市运行办公室、区行政审批政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

11.着力提升政务数据共享实效。强化与上级部门对接协调和数据资源共享，大力推动数据回流和直达基层工作。深化电子证照数据共享应用，推动实现清单内电子证照自动在线调用、核验。加强“四电”应用支撑，实现政府部门核发的材料、有电子证照的实体证照、能通过数据共享核验的证明材料免提交。建立健全政务数据共享安全保障机制，明确政务数据采集、汇聚、存储、共享、开发利用等各环节安全主体责任，实现共享数据使用全程留痕和可追溯。

区委智慧城市运行办公室、区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

（四）全面推动政务服务扩面增效

12.增强帮办代办能力。健全线上线下一体，区、镇（街道）、村（社区）三级联动的帮办代办体系，全面推行“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”等服务规范，构建在线咨询辅导体系，优化事前“助跑”、事中“陪跑”、小事“代跑”线下帮办代办服务模式，对有特殊需求的申请事项，提供上门服务。在产业园区强化项目全链条帮办代办服务，构建纵向贯通、横向协同的工作机制。

区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

13. 拓展增值服务内容。依托线上线下政务服务渠道， 打造一批针对企业的定制化、组合式、模块化的服务方案，以及面向特定群体的精准化、个性化的“一类事”服务场景。在区政务服务中心设立企业全生命周期综合服务专区, 探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策咨询、法律服务、金融服务、人才服务、科创服务等增值服务。逐步推行证照到期提醒、延续办理及市场主体年度报告等前置提示服务。

区委组织部、区金融工作服务中心、区发展改革委、区 科技局、区工信局、区司法局、区人社局、区房屋管理服务中心、区商务局、区市场监管局、区税务局、区行政审批和政务信息管理局等部门牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

（五）全面夯实政务服务工作基础

14.健全政务服务标准体系。按照政务服务事项标准化管理要求，梳理完善政务服务事项清单，编制发布业务手册和办事指南，确保各类事项受理条件、办理流程、申请材料、 承诺办结时限、跑动次数等同要素管理、同标准办理。组织 “高效办成一件事”重点事项牵头和责任单位精细化梳理工作指引和办事指南，完善跨区域业务标准和操作规程，推动实现“跨省通办”“省内通办”和“同城通办”。

区行政审批和政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

15.健全政务服务工作体系。加强政务服务窗口人员配备、管理、培训和考核，出台激励措施，推动政务服务窗口人员由政府统一配备或统一划转，由政务服务中心、便民服务中心管理，推进职业化发展。探索政务服务人才引进、培养、选拔和激励机制，强化政务服务专业化队伍建设。建立行政机关新录用公务员到政务服务中心、便民服务中心（站）见学机制，提升公务员的实践能力和服务意识。

区委组织部、区人社局、区行政审批政务信息管理局牵头，区政府各有关部门按职责分工负责

三、保障措施

（一）加强组织领导

区行政审批和政务信息管理局要加强统筹协调，重大问题及时报告区政府。重点事项的区级牵头部门要强化主体责任，主要负责人为“一件事”事项落地见效的第一责任人，分管负责人为直接负责人。

（二）加强协同配合

重点事项的区级牵头部门要主动对接市级牵头部门，做好有序做好流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、“四电”应用、业务培训等工作，高效协调解决工作推进中的难题。

（三）加强综合监管

针对“高效办成一件事”跨层级、跨部门、跨领域特点，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，健全监 管制度，落实监管责任，实施事前事中事后全链条监管。