

12月17日,记者从市政务服务办事大厅进驻运行动员会上了解到,市政务服务办事大厅将于2018年12月19日试运行。市级45个具有审批服务职能部门和单位的878项审批服务事项将全部开始试运行。届时,房屋交易与登记、公积金贷款、社会保障、出入境、人才服务及投资项目审批等与群众工作、生活密切相关业务均可在办事大厅办理。

市政务服务办事大厅建设和运行是我市落实“以人民为中心”发展思想和整体政府理念,加快推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革的重要举措。

据了解,办事大厅设在郑州市市民公共文化服务区的郑发大厦,位于中原区中原西路以北、兴国路以南、站前大道以东、图强路以西围合区域。记者 肖雅文

## 市政务服务办事大厅明日试运行

# 878项审批服务事项可“一站式”办理

### 节假日办业务提前预约即可 明年底50个事项凭身份证可办



## 办事效率大大提高

### 分设6个综合受理功能区,共设180个综合窗口

为了方便企业和群众办事,市政务服务办事大厅根据办事需求和业务办理关联性,分设了6个综合受理功能区,其中一楼为公积金及税务业务、房屋交易及不动产登记业务、公安业务等3个综合受理区;三楼为商事登记业务、

人力资源及社保业务、建设项目及社会事务业务等3个综合受理区,共开设180个综合窗口。与群众生活密切相关的房屋交易与登记、公积金贷款、社会保障、出入境、人才服务及投资项目审批等业务均可在办事大厅办理。

### “肩并肩”咨询辅导,提高受理成功率

6个综合受理功能区分别设立了咨询辅导台和填表台,由各个部门的业务骨干提供咨询辅导。群众到市政务服务办事大厅办事,可以根据需要自愿选择咨

询辅导,由部门咨询辅导人员根据群众诉求,“肩并肩”进行申报辅导、材料预审、表单填写,确保群众可以一次性咨询到位、一次性准备齐全,大幅提高受理成功率。

### 综合窗口受理,避免重复排队

与以往分事项设窗口或者分部门设窗口不同的是,6个综合受理功能区的综合受理窗口可分类“无差别”受理进驻该区的事项。大家以后办事不用再逐个找窗口,只需找到对应的综合受理功能区,即可取号排队办事。

综合受理窗口受理群众申报材料后,将材料分发至各个审批部门同时进行审批,大大提高了

审批效率,避免了群众重复排队现象。以公积金贷款为例,原来先后需要到公积金窗口、担保公司窗口、银行窗口分别提交材料、签订合同,人多的时候需要1天的时间才能办完,以后在市政务服务办事大厅,就只需要在综合受理窗口一次性提交材料,稍事等候,即可一次签订所有合同,全程只需1个小时左右。

### 材料不全,可先行受理

对于部分审批项目,提交资料不齐全的,只要主要申请材料齐全且符合法定形式,符合清单的审批服务事项,职能部门将按

照容缺审批事项及材料清单,实行容缺受理、先行审批,在审批决定作出前,申请人补正(补齐)相关容缺条件(材料)即可。

## 市政务服务办事大厅推进时间表

- 12月14日 市人社局、市房管局、市国土局、市公安局4部门作为试点单位,已经先期进驻。12月17日正式为企业和群众提供政务服务。
- 12月19日 市级45个具有审批服务职能部门和单位的878项审批服务事项将全部开始试运行。试运行期间,原部门办事大厅、办事窗口与市级办事大厅并行受理。
- 2019年1月21日起 进驻市政务服务办事大厅的审批服务事项,将统一在大厅内统一受理、办结,除经市政府批准保留的办事点外,原部门不再办理受理、审核、办证、收费、年检等相关事宜。市级各部门各单位将在市政务服务办事大厅为群众和企业提供“一站式”集成化政务服务。

## 办事体验全面升级

### 开通免费公交接驳车,可提供1100个停车位

为更好地服务郑州市民前往大厅办事,12月17日起,开通地铁1号线西流湖站直达市政务服务办事大厅的免费公交接驳车,正常工作日8:00~17:30为群众提供服务。同时公交210路也将针

对市政务服务办事大厅进行优化调整,将首站从市一中新校调整至市政务服务办事大厅,上下行新增设兴国路公交站、政务中心、中原西路大李、中原西路富民路4个停靠站点。对公交12

路进行加密,并专设了火车站西广场至办事大厅的区间车。同时,办事大厅地下两层、周边临时停车场共提供1100个机动车停车位、500个非机动车停车位为群众提供停车服务。

### 节假日想办业务提前预约即可

市政务服务办事大厅执行“朝九晚五”工作时间(9:00~17:00)。节假日定制服务实行365×24小时服务,由申

请人在法定节假日前3个工作日,向市政务服务中心提出预约办理申请,相关综合受理窗口在约定时间内接收申请材

料,审批服务职能部门自法定节假日结束次日起,在承诺时限内依法审核、办结,办结结果免费快递送达申请人。

### 满足个性化办事需求

群众进入大厅便可得到专业人员引导、“肩并肩”咨询辅导、一对一帮办代办、免费复印资料、邮政或快递送达等全程服务;大厅创新设

置了绿色通道、网上预约、上门办理、工作日延时办理、午间不间断办理、24小时自助办理等便民措施和市民餐厅、免费饮用水、医务室、母

婴室、银行、开放式书吧、免费轮椅借用、免费雨伞借用等硬件设施,满足群众多样化、多层次、个性化的办事需求和办事体验。

### 多渠道收集意见建议

企业和群众到市政务服务办事大厅办事,可以通过评价器对事项办理情况、工作人员服务情况进行评价。同时,由于试运行期间部门各项业务正在磨合,为推动提升郑州市的政务服

务水平,市政务服务办事大厅专门开通了咨询电话(0371-67580990)和现场投诉电话(0371-67581000),供办事群众提出宝贵的意见建议。市政务服务办事大厅也将综合运用营商环境

调查、电子监察、电话回访、第三方评估等多种方式开展满意度调查,及时改进运行管理中存在的突出问题,推动审批服务更加便民高效,切实提升企业、群众的获得感和满意度。

### 明年底,梳理并实现50个事项仅凭身份证即可办理

据统计,市级政务服务办事大厅试运行后,事项集中进驻率、“一口受理”率均将达到75.8%,仅通过免提交复印件一项(复印件由大厅工作人员免费复印获取),就可以减少企业和群众提供材料30%以上。下一步,市政

府将持续深入推进“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革,预计到2019年底,其他市级审批服务事项进驻市政务服务办事大厅基本实现应进必进。审批服务事项实现“一口受理”;企业和群众到政府办事提供的材料减少

60%以上,市级100个高频事项实现“最多跑一次”;按照群众办成“一件事”的标准,梳理确定3~5个事项实现群众办事“最多跑一次”;打破信息孤岛,梳理并实现50个事项仅凭公民身份证办理,实现“最多跑一次”。