

昨日,市委、市政府发出通知,要求全市各级行政机关完善请办事项限时办结制度。

切实提高工作效率,对于符合法律、政策规定的请办事项,要提高即办率和当日办结率,当天不能办结的,要指定专人上门服务,直至办结。

逾期不能办结的,将严格追究相关人员责任。  
晚报记者 邢进

# 本市各级行政机关 执行限时办结制度

## 符合法律、政策规定的请办事项,应当日办结 当天不能办结的,主动上门服务

### 符合规定的事项

#### 应当日办结

各级行政机关要加强行政服务中心(大厅)建设,所有行政许可、服务项目进入中心统一办理。

对窗口充分授权、规范管理,真正实现“一站式办公”、“一条龙服务”。

实行“四公开一监督”,即公开办事程序、公开办事制度、公开收费标准、公开办事结果,主动接受群众监督。

采取“首问负责制、一次性告知制”。对申请人填报资料一次齐全,政策标准一次讲清,咨询服务一次到位。

对属于自己职责范围内的许可事项,按规定能够办理或答复的,应及时办理。

由于材料不齐或其他原因不能当场办理的,应当一次性告知所需材料等相关要求,并热情耐心地解答有关咨询。

在服务窗口发放办事流程卡,在网站公开办事程序,简化办事环节,提高办事效率。

各级行政机关要重点抓好窗口岗位工作人员队伍建设,把政治素质高、业务能力强、办事效率高、服务态度好的人员选派到窗口岗位工作。

增设双休日、节假日服务窗口。派业务能力强的骨干人员到窗口值班,保证双休日、节假日正常办理企业请办事项。

建立催办制度。实行全过程跟踪问效,及时搞好信息反馈,并对请办事项的办理过程和结果进行登记,确保不漏事、不压事、不误事。

### 当天不能办结的要主动上门服务

各级行政机关要改进服务方式,创新服务手段,建立完善上门服务制度。

对于符合法律、政策规定的请办事项,当天不能办结的,具体承办该项业务的行政机关要指定专人于次日上门服务,直至办结。

对于需要上门服务的请办事项,承办单位要与请办人约定上门服务的时间、地点,说明需要提供的相关材料。

### 三日不能办结的要及时上报市委市政府

各级行政机关要树立强烈的时效观念,对每项工作、每项任务、每件事情,都要争速度、抢时间、赶进度,尽可能缩短办理时间,提高办事效率。

凡能当日办结的事项,绝不拖到次日;凡有时限规定的事项,绝不超出时限。

要严格执行报告制度,对法律法规未明确规定办结时限的请办事项,从受理之日起,超过三个工作日不能办结的,由承办单位作出《请办事项三天不能办结报告单》,经机关主要领导签发后上报市委、市政府。

《请办事项三天不能办结报告单》要写明三天

### 逾期不办结的将追究相关人员责任

各级行政机关要层层建立岗位责任制,把每项工作任务都要分解到窗口岗位,落实到具体负责人。

建立完善投诉机制,设立投诉电话,认真调查处理逾期不办结的投诉事项,并及时向投诉人反馈处理结果。

建立健全责任追究制,加大责任追究的力度,对作风拖拉、推诿扯皮、压事误事,导致请办事项逾期不能办结的,追究相关部门和负责人的责任,情

上门服务的工作人员要态度热情,认真负责,在上门服务过程中,承办单位要严格按照服务承诺、办事程序和政策法规办理请办事项,不得向服务对象收取规定之外的任何费用。

承办单位不得以工作量大、人员少等理由拒绝上门服务。上门服务工作量确实过大的,由市编办调查后据实研究增加人员编制。

不能办结的原因,下一步工作措施、承诺办结时限及责任领导。

承办单位要认真查找迟办原因,在承诺的时限内办结请办事项。

请办事项办理中需要其他单位协助,自身难以协调解决的,要及时上报请示解决,决不允许解决不了问题又不报告。

市委、市政府接到《请办事项三天不能办结报告单》后,由市委或市政府秘书长立即召集相关单位和部门,研究加快解决问题的措施,推动工作落实,同时向市委书记、市长和主管市领导报告。

节较轻的通报批评,限期整改。

对影响投资者投资意愿、影响重大项目落地、延迟项目进度或请办群众意见较大造成不良社会影响的,要严肃追究单位主要领导、主管领导和直接经办者的责任。

市纪委、市委组织部、市监察局负责对全市行政机关及其工作人员执行本规定的情况实施监督检查,对违反规定的单位和个人进行调查处理,追究相关责任。

### 祭城路街道党工委、办事处挂牌

郑东新区有了5个办事处

□晚报记者 辛晓青 马燕

实习生 韩雪 通讯员 孙思含

昨日上午,郑东新区祭城路街道党工委、办事处更名揭牌。至此,郑东新区拥有了5个办事处。据介绍,8月21日,根据市委、市政府的要求,祭城路街道党工委、办事处整体移交郑东新区代管。

#### 更名两个街道办事处

原金水区祭城路街道办事处更名为郑州市郑东新区祭城路街道办事处。管辖范围为连霍高速以南,东风渠以北,中州大道以东,107辅道以西和东风渠、熊儿河以南,七里河和陇海铁路以北,中州大道以东,107辅道以西区域,面积约48平方公里。

原金水区龙子湖街道办事处更名为郑东新区龙子湖街道办事处。其管辖范围为连霍高速以南,祭城路以北,107辅道以东,京港澳高速以西区域,面积约18平方公里。

#### 成立三个办事处

在郑东新区商务区管理处的基础上,成立郑东新区如意湖办事处,其管辖范围为东风渠以南,熊儿河以北,中州大道以东区域,面积约11.5平方公里。

在郑东新区龙子湖区管理处的基础上,成立郑东新区博学路办事处,其管辖范围为祭城路以南,七里河以北,107辅道以东,京港澳高速以西区域,面积约15平方公里。

在郑东新区商住物流区管理处的基础上,成立郑东新区商都路办事处,其管辖范围为七里河以南、以东,陇海铁路以北,京珠高速以西区域,面积约21.5平方公里。

### 第六次全国人口普查 11月1日正式开始

### 我市选调5.3万普查工作人员

□晚报记者 徐刚领

昨日上午,河南省暨郑州市第六次全国人口普查宣传月启动仪式在紫荆山广场举行。

第六次全国人口普查的标准时间是2010年11月1日零时,摸底登记时间为2010年10月15日至11月10日,届时将会有普查员佩戴有效证件,登门进行摸底和登记。您只要在普查员的具体指导下,如实申报就行了。如果居民有什么疑难问题或者要求,可直接向普查员询问。普查中对所有涉及被普查户的资料依法履行保密义务。另外,居民提供的家庭和个人任何信息,普查员也会依法拒绝向其他任何单位和个人提供,也不会作为任何单位对家庭及个人实施处罚的依据。

据悉,我市这次选调了5.3万名普查指导员和普查员作为人口普查工作的生力军。

### 河南省第十一届运动会郑州市代表团:

贺信

欣闻我市体育健儿在全省瞩目的河南省第十一届运动会上顽强拼搏,奋勇争先,在青少年组比赛中共获得177枚金牌、108.5枚银牌、104枚铜牌,奖牌总数389.5枚,总分3876分,取得了金牌、奖牌、总分三项第一,并收获了体育道德风尚奖、青少年组比赛突出贡献奖和输送奖。市委、市政府谨向你们表示热烈的祝贺和亲切的慰问!

我市体育健儿在本届省运会上充分展现了良好的精神面貌和高超的竞技水平,极大地鼓舞了全市人民的斗志。家乡人民感谢你们,全市人民为你们骄傲!

希望你们再接再厉,继续发扬自强不息、敢为人先的精神,努力推动全市体育事业再上新台阶,为推进创新、开放、生态、和谐郑州建设再创佳绩,再立新功。

中共郑州市委  
郑州市人民政府  
二〇一〇年九月二十九日

### 市直机关在社区

### 五里堡街道建新街社区、桐柏路街道化工厂社区、杜岭街道民享街社区

## 帮扶工作落实迅速

□晚报记者 黄盈

**五里堡街道建新街社区:**社区无小事,尽快落实解决

**采访对象:**组长刘颖

**工作进程:**完成调研工作,找准了存在的问题,帮扶方案已成形。

**发现问题:**养犬住户较多,不仅影响居民的正常休息,也使得社区的环境卫生较差;社区的污水管道老化,雨天存在流通不畅、积水等问题;社区的公共健身器材破损较多,有些小区没有安装或者无人维修;社区的办公用房面积小,限制了社区大型活动的开展;居民卫生费上缴不齐,垃圾清理也不及时。

**帮扶对策:**帮扶工作组将与社区、街道办以及相关主管部门进行协调,尽快将这些问题逐一落实和解决。

**桐柏路街道化工厂社区:**情况复杂,任务重

**采访对象:**组长刘炳昌

**工作进程:**已完成调研、问题梳理工作,整体解决方案也已形成,并上报市委帮扶领导小组。

**发现问题:**化工厂社区的问题相对比较特殊,由于该社区隶属中原区,但地理位置却在高新区的范围内,其最主要的问题就是存在行政交叉管理,导致该社区居民在办理医保、入学、户籍等手续时比较困难。此外,该社区居民收入水平普遍较低,物业无人管理,基础设施建设、环境卫生状况、治安巡防力度都比较薄弱,附近还存在天然气排放污染的情况。

**帮扶对策:**与中原区、高新区主管部门进行协调,梳理清楚该社区的管理权;鉴于该社区的特殊情况,建议设立帮扶基金,帮助社区进行前期的基础设施建设。

**杜岭街道民享街社区:**社区虽小,工作不少

**采访对象:**组长任厚建

**工作进程:**调研、问题汇总阶段的工作已经完成,正在针对具体问题实施解决方案。

**发现问题:**该社区虽然只有50家住户,但是情况比较复杂。现在该社区仍未完成水电改造工程,水电费分摊引起不少矛盾纠纷;由于社区住户的人员结构复杂,好几家住户都联系不上,也给调研工作造成一定的困难;社区也没有物业管理,卫生、治安问题依然存在。

**帮扶对策:**工作组经过挨家走访,汇集了每户居民的联系方式和详细居住信息,以便解决方案的落实;同时帮扶小组还向自来水公司、电业部门进行了详细的咨询,了解到水电改造的具体政策、程序和计费方式,提出水电改造意见,完善改造程序,并向居民发放了改造申请表。由于工作程序所需时间较长,工作组希望能与相关部门进行沟通,采取特事特办的形式,疏通解决渠道,争取资金支持,尽快解决社区面临的问题。