



# 构建“四端协同”线上线下深度融合政务服务体系 少跑腿好办事 “一网通办一次办成”

去年以来,郑州市加快推进“一网通办,一次办成”政务服务改革,市民贾先生是受益者之一:“给刚出生的二宝上户口、办社保和医保,本以为又要带着出生证明、户口本跑上三四个地方才能办齐,没想到在手机上下载了‘郑好办’APP,登录注册后‘刷脸’就能办,又快又方便。”

不仅是新生儿,如今在郑州,公积金提取、新生入学、一卡通充值、医保参保异地就医等511项行政审批类、便民服务类和查询预约类事项,都可实现“掌上办”“刷脸办”,其中大部分事项实现了“零材料”“零跑腿”办理。

与“郑好办”APP手机端“掌上办”一起,郑州搭建起了郑州政务服务网PC端“网上办”、实体大厅端“一窗办”、综合自助一体机端街道社区“就近办”的“四端协同”线上线下深度融合政务服务体系,最大限度拓宽服务渠道、提升服务能力、优化营商环境,让市民和企业充分享受政务服务改革的红利。郑报全媒体记者 肖雅文/文 王赛华/图

## 提升市民的幸福感受

围绕个人常办的出生、就学、创业、退休、公积金提取等事项,以及企业常办的工商注册、社保缴纳、工程建设、纳税服务等事项,郑州市从办事者视角再造办事流程,推出“一件事”一次办成服务。郑州市大数据管理局资源管理处相关负责人说:“老百姓眼中的一件事,往往涉及多部门多窗口,原来要一个个跑,现今只需通过手机或者电脑就能办。”自“郑好办”上线后,公积金提取8个“一件事”实现“零材料、刷脸办、秒提现”,老百姓在手机上就能提取公积金。

随后,郑州市人民政府办公厅发布了《郑州市进一步推进“一网通办,一次办成”政务服务改革工作实施方案》,提出2020年底前实现公民个人高频事项“一件事”一次办成不少于300项,政务服务事项网上可办率达85%以上,让企业和群众办

事更便捷。

在各部门的通力合作、集中攻坚下,依托“郑好办”APP及郑州政务服务网“一件事”专区的建设,该目标已于6月30日提前完成。截至目前已上线事项511项,涉及新生儿、居住证、医保、社保、税务、医疗等领域的个人及企业高频事项、查询预约类事项等。

为把企业和群众眼中“一件事”办好,郑州充分借鉴上海、杭州等地经验,按照“急用先行、分类推进,成熟一批、发布一批”的原则,通过分析研判,统筹考虑,整合关联事项、优化再造流程、推动系统联通、强化数据共享,梳理、集成“一件事”。据悉,目前“郑好办”进入功能、事项优化提升及上线事项数量“双提升”阶段,接下来将继续根据市民及企业的需求,打通办事堵点,化解办事难点,不断优化营商环境,提升市民获得感和幸福感。

## 个性化服务企业、个体

作为“四端协同”的重要组成部分,同时也是“一网通办、一次办成”改革的主要“阵地”之一,新版郑州政务服务网于今年6月6日上线运行,截至目前,在“郑好办”APP上线的公积金、新生儿、医保等“一件事”均可在该网站上办理。

此外,新版郑州政务服务网专门开设了个人、企业法人“一件事”专区,并于7月14日上线了首批11个商事登记“一件事”,全市所有新开办企业和个体工商户通过线上就能办理商事登记事项及相关行业许可证,且可根据需求选择“一站式”统一联办和“套餐式”自由选办服务,商事登记改革成果逐步显现。

好的营商环境,带给百姓的是幸福,带给企业的是舒心,带给城市的则是无穷的活力、魅力和

发展后劲。而商事登记改革是深化“放管服”改革和优化营商环境的重要组成部分。

在商事登记制度改革中,郑州市运用了“1+X”模式,在全国范围内首创了“一站式”统一联办和“套餐式”自由选办服务模式。通过事项梳理、材料精简和流程再造,由“线下办”变为“线上办”,由“群众跑”变为“数据跑”,由改革前至少跑5次,变为改革后“最多跑一次”甚至“一次不用跑”,“一次登录、一次申报”办结涉及市场准入的所有事项,有效降低了市场准入门槛,全面提升了市场主体活力。

在审批时效上,确保行政审批事项最长1日、行业许可事项最长5日联合办结。实现了事项集约化、服务个性化,是郑州市政务服务改革迈出的扎实一步。



综合自助一体机办事更方便更快捷

## 让百姓企业“少跑腿” 让数据“多跑路”

今年以来,为实现政务服务改革水平全面提升,持续增强企业和群众办事的体验感和获得感,郑州市各部门积极配合、共同努力,紧紧围绕政务服务“一网通办、一次办成”改革任务,以“一件事、一张网、跑一次、不见面”为目标,取得了一系列积极的成效,搭建起了线上线下深度融合“四端协同”政务服务体系,有力推动了我市数字化转型升级。

在“四端协同”政务服务体

系中,郑州市政务服务网作为河南省一体化政务服务网的分行单独建设,已于6月6日上线试运行;“郑好办”APP自3月20日发布以来,通过数据互联共享、业务流程优化、再造,实现了公积金提取、青年人才补贴、居住证办理等一批“掌上办”“刷脸办”的服务事项,现注册用户数已接近100万;首批将在全市下沉部署50台综合自助一体机,逐步实现街道社区端“就近办”;改造、升级四级联动系

统,建设实体大厅“一窗平台”,打造“无差别受理”政务服务新模式。

“以郑州市政务服务网、‘郑好办’APP、综合自助一体机、综合窗口为一体的‘四端协同’式统一受理平台体系,最大限度地拓宽服务渠道,提升服务能力,让广大市民和企业能够充分享受政务服务改革的红利。”郑州市大数据管理局负责人在“郑好办”一件事新闻发布会上说道。

# 百问百答助“六保” 财政政策进万家

本报讯(郑报全媒体记者 侯爱敏)生活困难下岗失业人员有哪些补助?创业担保贷款及贴息如何申请?小微企业和个体工商户可以免缴哪些税?针对群众和市场主体关心关注的问题,市财政局日前分类梳理了已出台执行政策措施,以问答方式制作成《百问百答——积极的财政政策助推“六保”》,并以精神文明建设活动为契机,组织党员志愿者小分队,将政策送基层进社区送企业,让人民群众实实在在享受到党和政府的温暖。

近年来,市财政局将文明创建工作与财政中心工作有机结合,不断丰富活动形式,拓宽创建载体,引领全局干部职工奋力争先晋位,促进财政业务和机关文明形象“双提升”,财政事业实现新的跨越,文明建设也屡创佳绩。

百问百答助“六保”活动,也是财政局开

展服务型单位建设的重要内容。在“六保”财政政策中,“保居民就业”体现在就业优先,加大援企稳岗力度,强化贷款贴息资金支持,统筹出台就业创业、技能提升等补贴政策;“保基本民生”体现在做好教育、卫生、养老、住房、出行等民生工作,调节保障贫困地区收入,保障基本民生有效改善;“保市场主

体”体现在切实减轻企业负担,全面落实减税降费政策,推动租金减免、社保降费、融资担保等政策落地见效,增强激活市场主体活力;“保粮食安全”体现在完善农业“三项补贴”,建设高标准农田,发展新能源汽车产业,守住发展生命线;“保产业链供应链稳定”体现在支持民航运输、会展经济、总部经济、特

色商业街区、外贸服务等行业发展,鼓励汽车消费升级,促进线上线下消费,推动产业链和供应链完整通畅;“保基层运转”体现在强化基层有效运转,全面压减一般性支出,强化地方库款运行监测,切实兜牢“三保”底线,推动更多财力向基层倾斜,确保财政资金直达县(市、区)基层、直接惠企利民。