

郑州市人民政府文件

郑政文〔2017〕247号

郑州市人民政府

关于印发中国（河南）自由贸易试验区郑州片区 “一次办妥”改革实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府有关部门，各有关单位：

为贯彻落实国务院推进“放、管、服”改革的总体部署和省政府关于河南自贸试验区郑州片区“一次办妥”的工作要求，现将《中国（河南）自由贸易试验区郑州片区“一次办妥”改革实施方案》印发给你们，请根据任务分工，抓好贯彻落实。

2017年12月16日

中国（河南）自由贸易试验区郑州片区 “一次办妥”改革实施方案

“一次办妥”是依托中国（河南）自由贸易试验区郑州片区（以下简称郑州片区）综合服务中心这一服务主体，集成运用实体办事大厅和网上办事大厅两个渠道，集中行使省、市、区三级经济管理权限或办理涉及不同层级权限事项，集合优化跨部门办事流程、数据和系统，让市场主体在郑州片区综合服务中心最多跑一次、即可办结贯通企业全生命周期的所有经济管理事项（需分阶段办理事项除外）。为加快推进郑州片区“一次办妥”改革，大幅提高郑州片区政务服务水平，特制订本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻落实国家和河南省关于“简政放权、放管结合、优化服务”改革的总体要求，以“营商环境最便利、企业获得感最强”为目的，以郑州片区综合服务中心（以下简称综合服务中心）和云政务平台为载体，做好行政权力的“减法”和政务服务的“加法”，强化“互联网+政务服务”应用，扩展服务范围，优化服务流程，创新服务方式，提高服务效率，加强事中事后监

管，降低市场主体制度性交易成本，增强市场主体营商环境便利化获得感，助推郑州片区政务服务达到全国一流水平。

（二）基本原则

依法行政，分类施策。按照国家法律法规的规定，以提升政务服务效能为导向，对郑州片区企业全生命周期需办理的行政事项进行全面梳理，实事求是、因事制宜、分类管理，制定“一次办妥”改革举措和工作流程，分期分批推进事项清单实施。

需求导向，便利企业。围绕提升企业获得感，以解决企业最为关注，反映最强烈的痛点、难点问题为重点，逐步扩大“一次办妥”实施范围。主动作为、精准服务，让服务对象少跑腿、不跑腿。

上下联动，横向协同。加强省、市、区三级部门沟通对接，确保改革纵向贯通、落地生根；加快实现各层级、各部门的政务信息资源共享和业务联动，强化制度衔接，构建跨层级、多部门一体化的信息共享和业务协同机制。

配套改革，集成创新。大力推进一枚印章管审批、证照分离、事中事后监管、综合执法等改革，为一次办妥提供多维度、多角度支撑。

二、主要任务

（一）动态优化“四个一”基础工程

1. 一窗受理：根据部门入驻事项和业务量进行合理归并，设立综合窗口，加强窗口人员综合业务培训，实现前台综合受

理、后台分类审批、统一窗口出件。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年8月底前。

2. 一个标准：编制涉及省、市、区三级事权、能够在综合服务中心“一次办妥”或全程网办的事项清单。制定事项办理标准，细化量化裁量基准，做到办事程序公开、办事依据公开、办事时限公开、办事结果公开。编制企业办事流程导引图，建立企业设立、经营等全生命周期服务画像图，提高办理效率。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市编办、市政府法制办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年9月底前。

3. 一张网络：加快推进“互联网+政务服务”，通过PC端、移动端实现政务服务事项网上办理全覆盖，最大限度实现事项网上受理、网上审批、快递送达。

牵头单位：郑州片区管委会、市数字办、市政务办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年10月底前。

4. 一次办理：严格实施服务承诺制、限时办结制、首问负责制，探索推进容缺受理制、超时默认制、缺席默认制、网上预审制、特急绿色通道等创新机制，能够网上预审、现场受理、现

场办结或快递送达的，实现零跑腿或一次办结。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市编办、市政府法制办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年10月底前。

（二）大力推进重点领域“一次办妥”集成改革

5. 全力推进单个事项“一次办妥”。各部门创新办理流程、简化申报材料、缩短办理时间，积极采取容缺受理，PC端、移动端（APP、微信公众号）等政务平台反馈等模式，提高办事效率，全面实现部门权限内单个事项的“一次办妥”。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办。

配合单位：市编办、综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年10月底前。

6. 进一步完善企业商事登记“一次办妥”。围绕方便企业“快入准营”，落实好“多证合一”改革，继续简化申报资料、优化审批流程、压缩办理时限。围绕重点企业、重点行业探索实施一般企业商事登记确认制（企业设立从“行政许可”变为“行政确认”，对企业提交的申请材料进行形式审查，符合审查条件即进行登记与公示，不再实行审批）。

牵头单位：市工商局、郑州片区管委会、市政务办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年底。

7. 加快推进企业建设项目各阶段“一次办妥”。依托建设项目网上审批系统，建立“多规合一、多评合一”业务协同体系，将审批流程归并为项目决策、用地审批、规划报批、施工许可、竣工验收等五个阶段，每个阶段由牵头部门统一受理申请材料、统一组织开展并联审查（审批）、督促协调审批进度，在限定的时间内完成审批。大力推进企业投资项目承诺制改革。

牵头单位：市发展改革委、郑州片区管委会、市政务办。

配合单位：综合服务中心各入驻部门。

完成时限：2017年底。

8. 探索企业需求导向的集成化“一次办妥”。巩固税务服务“一次办妥”成效，支持国地税业务“一机双网、一人通办”。积极推进企业境外人员工作居留、国际贸易通关报检和企业相关资质、证书年检年审等领域“一次办妥”。

牵头单位：郑州片区管委会、市国税局、市地税局、郑州新区国税局、郑州新区地税局、市公安局、郑州海关驻经开区办事处、郑州出入境检验检疫局（筹）。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年底。

（三）持续提升综合服务中心“一站通办”服务水平

9. 逐步实现部门事项“应进全进”。承接好省级下放和委托行使的经济管理权限，梳理已入驻部门其他经济类事项、境外人员相关业务未入驻事项，以及市级和三个区块未入驻部门经济类

事项，统筹协调入驻综合服务中心。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市编办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

10. 实现入驻事项“能办快办”。对部分事项探索集中行使行政审批权，由片区管委会行政审批机构一级受理、一级办结；对不宜采取或不能实现由片区管委会集中行使的行政审批服务事项，由综合服务中心“一口受理”，按程序推送到相关职能部门办结反馈，或由相关职能部门派驻首席服务官和审批人员驻场办结。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市编办、市政府法制办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

11. 保障受理事项“办好办优”。推动涉及重要且程序复杂审批事项的职能部门向综合服务中心派驻首席服务官，进行现场指导和审批，一般性事项利用云政务平台采取分发推送模式进行办理反馈。按照“一口受理”要求，加强综合服务中心劳务派遣制人员“一专多能”业务培训，确保提供优质服务。

牵头单位：郑州片区管委会、市人社局、市财政局。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

(四) 加快实现片区云政务平台“一网通办”

12. 建设网上办事大厅。加快建成郑州片区云政务平台，实现与上级部门信息平台 and 数据库的系统对接。整合导航、申办、认证、查询与评价等服务功能，加强政府部门办事过程数据的关联分析，优化简化网上申请、受理、审查、决定、送达等流程，做到“应上尽上、全程在线”。借助大数据统计分析平台，总结办事人员特征数据、办事历史数据、事项关联数据等规律，把握和预判群众办事需求，促进政务服务精准化、个性化、智慧化，提升体验满意度。

牵头单位：郑州片区管委会、市数字办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

13. 优化“用户体验至上”主题服务。推进场景式导航和交互式导航服务，针对不同身份和需求，快速感知用户办事意愿、定位办事入口，提供简明、形象、动漫化的导航功能。强化业务提醒，优化事项搜索方式，建立网上办事知识库，开通智能机器人和人工在线咨询服务，实现智慧导航与全程服务。梳理分析政府部门、办事人员、服务事项之间的关联关系，开展主题服务。

牵头单位：郑州片区管委会、市数字办、市政务办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

14. 打造移动端办事“掌上通”。梳理各部门移动端（手机、

平板电脑等)可办理业务,与PC端网上办事大厅进行无缝对接,实现办理事项多终端云同步,先期重点推动工商、交通、税务、出入境等热点服务事项的移动办理。对接微信、支付宝等第三方支付工具,通过微信公众号、APP等移动端办事平台,着力提升“查、缴、办”一站式服务能力。

牵头单位:郑州片区管委会、市数字办。

配合单位:综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限:2017年底。

15. 打造企业专属网页。依托云政务平台,为用户提供个性化的网上办事服务、信息订阅服务、专项应用服务和信息发布、查询服务,主动推送、精准推送,逐步实现网上大厅从“人找信息”到“信息集成”的转变。

牵头单位:郑州片区管委会、市数字办。

配合单位:综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限:2017年底。

(五) 积极推进政务服务平台线上线下一体化创新

16. 推进线上线下信息一体化。依托网上办事大厅以及实体办事大厅,全面公开政务服务事项目录、标准、办事指南、政策法规、通知公告、审查细则、常见问题、监督举报方式和网上可办理程度,以及行政审批涉及的中介服务事项清单、机构名录等信息,并实行动态调整,确保线上线下信息内容准确一致,更新调整同步。推进政务服务办理程序、进度、结果网上实时查询,

使办理过程公开、透明。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市编办、市政府法制办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

17. 推进线上线下服务一体化。加强线上支撑系统开发，完善线上服务功能，使线上线下的业务咨询、业务受理、结果反馈等流程与时限统一无差别，提高服务企业的便利化水平。

牵头单位：郑州片区管委会、市数字办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

18. 推进线上线下监管一体化。建立健全网上办事效能监管平台运行机制，建设网上办事大厅在线监管系统，完善在线实时监管、满意度测评、综合绩效评价及结果运用等监测指标体系和功能建设，逐步实现在线监管。

牵头单位：郑州片区管委会、市数字办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

三、配套改革

(一) 一枚印章管审批改革

19. 由郑州片区管委会行政审批局统一使用“中国（河南）自由贸易试验区郑州片区管理委员会行政审批专用章”实施省赋

予郑州片区管委会相关事权的审批服务工作，实现一章多效、一章审批，提高审批效率。

牵头单位：市编办、市政务办、郑州片区管委会。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年底。

（二）证照分离改革

20. 保障削减工商登记前置审批事项工作落实到位，合并、取消限制企业生产经营活动的后置审批事项，解决企业“准入不准营”问题。及时更新后置审批事项目录，确保“先照后证”改革范围清晰、依据明确。严格规范登记行为，在办理企业登记时，对后置目录中明确的后置审批事项，一律不得作为登记前置条件，不得要求申请人提交相关许可审批文件、证件。认真做好“双告知”工作，相关审批部门、行业主管部门主动查询认领企业信息，根据职责进行后续监管。加强部门间协作配合，建立健全工商登记、行政审批、后续监管责任明确、衔接顺畅的工作机制，促进企业信息在工商部门和审批主管部门之间的互联互通。

牵头单位：市工商局、郑州片区管委会、市政务办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017年底。

（三）事中事后监管改革

21. 加强重点领域事中事后监管。按照“谁审批、谁监管”“谁主管、谁监管”“综合监管、联合执法”的要求，制定相关行

业、领域、市场事中事后监管工作方案，按照时间节点和工作路线图，抓好方案的实施。创新“证照分离”改革的监管方式。针对完全取消审批的事项，采取加大事中检查、事后稽查处罚力度等办法确保管理措施落实到位；针对审批改为备案的事项，逐项制定备案管理办法，明确“无备案经营”的法律责任；针对实行告知承诺制的事项，重点对企业履行承诺情况进行检查，对企业在规定期限内未提交材料，或者提交的材料不符合要求的，在审查、后续监管中发现企业作出不实承诺的，应当记入企业诚信档案，对其不再适用告知承诺的审批方式，并按相关规定惩戒处罚；针对提高审批透明度和可预期性的事项，重点加强企业信息的真实准确、规范性监管；针对强化准入监管的事项，在事中事后监管阶段强化检查和处罚。

22. 构建以信用为核心的新型市场化监管制度。建立片区企业信用信息数据库及信用公示平台，以市场监管部门企业数据库和金融信用信息基础数据库为基础，通过大数据平台实现企业信用信息公示及查询服务，为事中事后监管提供支撑。推进实施“双告知”，做好市场主体前端告知服务，并将市场主体信息共享至相关审批部门、行业主管部门，避免出现监管灰色地带。完善经营异常名录、严重违法失信企业名单、重大税收违法案件当事人名单、失信被执行人名单等制度，形成统一的“黑名单”管理规范，实行跨部门信用联合惩戒，使失信企业“一处违法、处处受限”。

23. 建设和完善郑州片区综合监管平台。坚持“主体全覆盖、信息公开共享、协同运用、技术创新、运行透明”的原则，建立健全跨部门联动响应机制，实行“互联网+”监管模式，实现在线即时监督监测。推进各部门间依法履职信息的互联互通、信息共享、工作共商，加强登记注册、行政审批、行业主管、综合执法等部门之间的协同监管，构建覆盖企业全生命周期的综合监管平台，实现各领域监管信息的实时传递和无障碍交换，完善信息查询、数据分析、风险预警、协同监管、联合奖惩等功能应用，为多部门在同一平台上实施综合监管提供支撑。

牵头单位：郑州片区管委会、市政务办、市政府法制办、市工商局、市发展改革委。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

（四）探索综合执法体系建设

24. 整合监管执法资源，加快建立片区管委会综合执法与相关职能部门专业执法相结合的执法体系，提升执法监管效能。根据郑州片区管委会承担的行政审批权限，加快组建郑州片区管委会执法机构，履行相应的执法职责。

牵头单位：郑州片区管委会、市编办、市法制办。

配合单位：综合服务中心各事项入驻部门。

完成时限：2017 年底。

四、保障措施

（一）加强组织领导

各相关部门主要领导作为第一责任人，要切实加强组织领导，做到改革工作亲自部署、重要方案亲自把关、关键环节亲自协调、落实情况亲自督察，加快推动改革落地。

（二）明确职能分工

成立由郑州片区管委会、市编办、市发展改革委、市政府法制办、市工商局、市政府督查室、市政务办、市数字办等相关部门组成的“一次办妥”改革联合工作组。各相关部门全面优化提升“放管服”工作水平，根据各自职责，做好本单位“一次办妥”改革牵头或配合工作，制定专业领域“一次办妥”实施细则，保障人员到位、职能到位。

（三）强化考核监督

“一次办妥”改革列入市政府部门目标责任制考核。建立“一次办妥”的政务服务体系建设任务落实台账，定期通报工作进展情况。建立定期督查制度，对推进有难度、进展缓慢的事项进行协调；对不认真履行职责、工作明显滞后的部门和地区，适时进行问责。加强考核评估，建立第三方评估机制，确保改革顺利推进。

（四）加强宣传引导

各相关部门充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传“一次办妥”改革，及时准确发布改革信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好改革氛围。

主办：河南自贸区郑州片区管委会

督办：市政府办公厅六处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2018年1月5日印发

