郑州航空港经济综合实验区

推动“高效办成一件事”全面优化政务服务环境实施方案

（征求意见稿）

为深入贯彻国务院、省政府关于“高效办成一件事”的有关文件精神，结合我区实际，现制定以下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神，围绕省委和省政府赋予航空港区的新定位、新目标、新要求，以“高效办成一件事”为牵引，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，突出项目全周期服务，深层次推动政务信息系统互联互通、数据信息有序共享和业务办理高效协同，打造线上线下一体化政务服务体系，推动政务服务标准化、规范化、便利化，真正实现企业群众办事不求人、办事最简单、办事最干净，持续优化营商环境，激发经济社会发展内生动力，助力航空港区打造全省经济高质量发展核心增长极。

（二）基本原则

坚持法治引领。发挥法治引领和保障作用，以法治思维和法治方式推进政务服务改革，将法制审核贯穿改革始终，强化政务服务制度建设，构建改革政策体系，以法治化、制度化，打造标准化、规范化、便利化的政务服务环境和市场化、法治化、国际化的一流营商环境。

坚持项目为王。坚持全区项目服务“一盘棋”，围绕项目建设全周期和产业发展全链条，统筹招商引资、项目审批、竣工投产、达产兑现等各环节服务，重塑审批流程，强化部门协同，拓宽服务范围，推动入区项目快开工、快落地、快达产。

坚持需求导向。紧贴企业和群众办事需求，建立问题发现、整改闭环长效机制，切实降低制度成本、交易成本。规范和优化审批服务，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效。

坚持系统集成。加强对改革整体谋划、系统布局，协同推进政务服务体系重塑、项目服务流程再造、系统平台建设，注重各方面改革力量协调配合，推动各项改革举措同向发力，增强改革整体效能。

坚持数据赋能。依托一体化政务服务平台，实现更多事项网上办、掌上办，构建线上线下深度融合的政务服务体系，推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变、由经验判断型向数据分析型转变，有效提升企业和群众网上办事便利度、满意度。

坚持审管协同。厘清审管职责边界，积极探索构建协同联动、职责互补、业务互助、信息共享的审管联动新体系，全面提升审批和监管工作的整体性、衔接性和系统性，做到有事快办、无事不扰。

（三）主要目标

2024年底前，一体化政务服务平台上线运行，“高效办成一件事”落地见效，政务服务中心和便民服务中心标准化更趋完善，项目全生命周期服务机制初步运行，一体化政务服务能力进入全省前列。到2025年，数字资源有效赋能政务服务和经济社会高质量发展，行政审批制度实现数字化、系统性重塑，与航空港区高质量、高速度、超常规发展相适应的项目全生命周期服务机制全面形成，政务服务环境整体提升，进入全国第一方阵，企业群众办事满意度、获得感大幅提高。

二、全周期优化项目服务

（一）强化招商审批协同

依托郑州航空港招商引资工作督导平台，及时归集各产业指挥部、各产业园区管理机构、各乡镇（办事处）招商信息，指导、调度各招商主体开展洽谈对接、项目评估、入区签约工作，并在项目通过招商预审后，及时将项目基本信息统一汇总推送至一体化政务服务平台，通过数据共享实现招商引资与项目审批实时衔接、及时跟进。

牵头部门：政务服务和大数据中心、招商工作部

配合部门：各产业指挥部、各产业园区管理机构，各乡镇（办事处）

（二）提前开展联合辅导

接到推送项目信息后，当日明确项目首席服务员，全程参与项目选址，同步组织发改、规划、建设、综合执法等有关职能部门开展联合辅导，针对项目实际情况，定制研究审批服务流程，指导项目单位提前开展方案设计工作，统筹各部门前置开展净地出让配套工作。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：发展和统计局（重点项目协调推进办公室）、招商工作部、建设局、生态环境和城市管理局（综合行政执法局）、自然资源和规划局，各有关职能部门

（三）全面压缩土地要素获取时限

落实“土地储备资金池”举措，优先保障项目建设用地。土地组卷报批、控规编制等工作同步启动、交叉进行，进一步压缩规划编制和审批时间。打造升级版“标准地”，将各类评估事项、土地开发整理、基础设施建设和公共服务配套等工作前置，推动“项目等地”向“地等项目”转变。为企业免费提供用地“技术包+数据包”，即包含各项建设指标以及用地一次性报批指导单在内的“技术包”和包含平面蓝图底图、宗地图、界址表等在内的用地“数据包”，实现“拿地即开工”。

牵头部门：自然资源和规划局、政务服务和大数据中心

配合部门：发展和统计局（重点项目协调推进办公室）、财政金融局、建设局、生态环境和城市管理局（综合行政执法局），各有关职能部门，各产业指挥部、各产业园区管理机构，各乡镇（办事处）

（四）全面提升项目审批效率

全面推行“多测合一”“多评合一”“多审合一”和“多验合一”，推进项目审批各阶段并联审批，大幅提高审批效率。大力推行规划竣工核实测量、人防核实测量、房产测量、不动产测绘等测绘事项“多测合一”，实现“一次委托、统一测绘、成果共享”，避免重复测绘，减轻企业负担。稳步推进土地勘测、压覆矿产、地质灾害、水土保持评估、雷击风险等区域评估“多评合一”，将区域评估结果共享应用，减少申请材料、简化审批程序。有效实现人防、绿化、规划设计方案联合审查“多审合一”，优化项目规划设计方案联审服务，拓展技术审查事项范围，实现10个工作日完成方案联审，转变施工图审查方式，运用信用评价结果对施工图审查实施差异化管理。扎实开展规划核实、消防验收、人防验收、质量验收及水电气暖公共配套设施验收等“多验合一”，优化联合验收机制，结合企业意愿，合理搭配验收事项，实行“联合验收”或“部分联合+专项验收”，联合验收时限压缩至10个工作日以内。对于实行联合验收的项目，由行政主管部门统一出具《联合验收意见书》，不再单独办理竣工备案。深化“分阶段”办理，产业类项目施工许可落实“桩基先行”。探索深化容缺审批，在企业做出承诺后，容缺部分申请材料，先行审批发证，并进行备注，待材料补齐后再换证。

牵头部门：自然资源和规划局、建设局、政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（五）搭建项目服务调度平台

根据招商引资、审批服务、要素保障、政策奖励等项目落地投产全流程需求，加强信息归集共享，建设全生命周期企业服务和调度平台，多维度、全方位掌握项目进度，为科学决策提供支撑，与区一体化政务服务平台互联互通，以数据共享精简项目审批流程，提高审批效率，强化问题处置调度，及时响应企业诉求，高效分办督办，实现“招商信息一键查询、建设进度一键跟踪、问题诉求一键转办、惠企政策一键直达”。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（六）全面开展项目帮办代办

组建项目首席服务员队伍，会同各产业指挥部、各产业园区管理机构、职能部门、乡镇（办事处），实时跟踪项目进展，收集存在问题，组织研究解决办法，限时办结并统一向项目单位反馈，为项目落地提供全方位“保姆式”服务。同步针对共性问题及时总结经验，优化审批流程，健全工作规范，推动制度创新。建立首席服务员考核激励机制。

牵头部门：政务服务和大数据中心、组织人事部

配合部门：各有关职能部门，各产业指挥部、各产业园区管理机构，各乡镇（办事处）

（七）提升第三方服务质效

进一步清理政务服务领域没有法律法规或国务院决定依据的中介服务事项，对确需保留的强制性中介服务事项，实行清单管理并向社会公布。建设中介服务超市，推动中介服务机构公开服务指南，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素。制定中介服务考核（评价）办法，加强服务过程和品质监管，实行信用等级评价、资质动态管理、中介机构末位退出，解决中介服务环节多、耗时长、市场垄断、“红顶中介”等问题。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

三、全面对标提升改革

（一）深化“高效办成一件事”

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，在完成第一批13项的基础上，加快落实新一批8项“高效办成一件事”，提前落实国家2025年度“高效办成一件事”重点事项清单，确保在落实国家、省部署的“高效办成一件事”上走前列、见实效。同时，结合电子信息、新能源汽车、航空航天等产业链打造10项特色“一件事”，构建全周期服务链，整体实现50%以上表单字段免填写、申请材料压减60%以上、办理时限压缩70%以上、办理环节压缩80%以上，深入推动政务服务提质增效。常态化开展“一把手走流程”活动，各部门负责同志每月1次陪办帮办，强化改革成效跟踪。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门，各乡镇（办事处）

（二）完善市场准入退出机制

通过一体化政务服务平台，整合经营主体登记（含社保登记）、公章刻制、申领发票、员工参保登记、住房公积金单位缴存登记、银行预约开户、水电气暖信报装服务等环节，精简7个事项有关申请表单和材料，进一步压缩时限，依托全程电子化系统名称库，大幅提高企业名称自主申报通过率，实现企业开办“一件事一次办”、1个工作日内办结，同时，拓展商超、药店等更多类型的企业开办“一件事”。深化企业信息变更、注销登记等“一件事”，推动企业开办、变更、注销全生命周期“一类事”高效办理。

牵头部门：市场监督管理和营商环境局、政务服务和大数据中心

配合部门：组织人事部、公安分局、第一税务分局、银行金融机构、水电气暖信公共服务单位，各有关职能部门

（三）优化公共设施服务

推动实施水电气暖信接入“一件事”，在水、电、气、暖、信联合报装基础上，将踏勘、外线接入、验收等服务事项纳入“一件事”范围，依托省、区一体化政务服务平台和区政务服务办事大厅“一件事”专区，开展综合受理、联合勘查、方案联合审查、联合验收等，将申请报装到实际接入全流程时限压缩至最快5个工作日以内。

牵头部门：生态环境和城市管理局（综合行政执法局）、政务服务和大数据中心

配合部门：建设局、自然资源和规划局、水电气暖信公共服务单位，各有关职能部门

（四）不动产交易登记一体化

打造集成、统一的不动产交易登记一体化平台，设置不动产交易登记综合受理窗口，实现测绘管理、交易登记、税费缴纳，等全过程一窗受理、“一网”办理。强化房屋交易、不动产登记、税务业务融合，推动交易登记职能套合，重塑业务流程，压减房屋预测地籍调查、房屋实测地籍调查、房屋交易确认等环节，将楼盘表确认、交易合同备案、权籍落宗、不动产登记等10个环节压缩至7个环节，全流程办理时限由18个工作日压缩至6个工作日。

牵头部门：自然资源和规划局、政务服务和大数据中心

配合部门：建设局、第一税务分局、住房公积金中心

（五）提升纳税服务水平

深化纳税服务“一网通办”“问办一体”，常态化开展纳税网办推广，为纳税人提供政策宣传辅导、税费专业培训、跟踪问需、问题处置、帮办代办等网办配套服务，促进税费政策红利直达快享，实现“自然人业务掌上办、企业业务网上办、疑难业务兜底办”。通过税收大数据精准获取纳税人需求，提供定制化、精准化分级分类服务，促进征纳良性互动。优化退税办理流程，依托电子税务局自动推送退税提示提醒，逐步实现纳税人在线办理确认、申请和退税，退税时限压缩至5个工作日内。

牵头部门：第一税务分局、政务服务和大数据中心

配合部门：组织人事部、各有关职能部门

（六）推进跨境贸易便利化

创新高效办成外贸“一件事”集成服务，将进出口企业开办、报关企业备案、原产地证书申领、纳税服务等14个关联事项一站式集成办理和咨询，在区政务服务大厅、海关申报大厅互设窗口，推动外贸企业办事高效便捷。依托中国国际贸易河南“单一窗口”系统平台，积极推动建设智慧口岸，提升口岸监管效能。建立整体通关时效监测和通报机制，加强跨部门协同，优化7×24小时通关保障机制和预约通关服务，进一步提升通关效率。推进多式联运“一单制”“一箱制”发展，促进物流提质增效。推进跨境电商零售进口领域税款担保电子化、进出口退税申报报关单、发票“免填报”等改革举措，助力业务办理更便利。加大AEO企业（海关“经认证的经营者”）培育，建立AEO企业“组合享惠”新模式，提升AEO企业获得感。探索建立RCEP企业服务中心，提供关税享惠服务，助力企业高效开展跨境贸易和投资活动。

牵头部门：口岸管理局、政务服务和大数据中心

配合部门：招商工作部、交通运输和枢纽经济发展局、市场监督管理和营商环境局、第一税务分局、新郑海关、机场海关，各有关职能部门

（七）规范工程建设项目告知承诺制审批

规范告知承诺制审批流程，建立工程建设项目告知承诺审批事项清单，编制“必备材料”“可容缺材料”两张清单，制定《工程建设项目告知承诺书》，明确标准依据，告知企业事项办理所需条件和需承担的责任。健全“信用+承诺”审批机制，审批部门根据企业信用情况提前作出审批决定，相关材料容缺后补，审批时限至少压缩1个月。建立完善告知承诺审批事项的预警提醒制度，提醒、帮助、督促、监督企业履行承诺。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：发展和统计局（重点项目协调推进办公室）、建设局、生态环境和城市管理局（综合行政执法局）、自然资源和规划局，各有关职能部门

（八）实行审批服务“零收费”

统筹落实身份证、出入境、车驾管、社保卡、不动产登记、城市道路占用挖掘等41项行政事业性收费“零收费”，进一步降低企业和群众办事成本、交易成本。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：组织人事部、财政金融局、生态环境和城市管理局（综合行政执法局）、自然资源和规划局、公安分局，各有关职能部门

四、提升政务服务能力

（一）统一办事渠道

建设航空港区政务服务网、政务服务移动端APP和小程序，与线下政务服务大厅、智能化自助终端构成多位一体的线上线下办事渠道，实现全渠道统一受理、统一审批、统一出证，创新打造企业服务、招商引资等功能模块，数字赋能经济发展。推动政务服务移动端APP作为公共服务门户进行市场化运营。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（二）深化就近可办

结合经济社会发展状况、人口分布情况，统筹推进乡镇（办事处）便民服务中心标准化建设，推动事项下放，逐步形成区政务服务中心聚焦法人服务、便民服务中心聚焦自然人服务的政务服务新格局。加强区政务服务中心和乡镇（办事处）便民服务中心协同联动，探索在便民服务中心推广政务远程虚拟窗口，通过屏幕共享、音视频智能交互等方式，使用统一受理系统，实现远程帮办代办、全区通办。推进项目全流程帮办代办服务进产业园区，建设比亚迪等重点企业服务站，做优医科城分中心。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门，各乡镇（办事处）

（三）重塑服务队伍

全面落实“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，增设咨询辅导、网办专区辅导、“一件事”圆桌帮办等，实现咨询辅导、受理发证等前台岗位人员由政务服务和大数据中心统一管理，审批由各职能单位负责。常态化开展政务服务业务培训，按照行政办事员国家职业技能标准开展等级认定等工作，2025年3月底前，实现大厅工作人员行政办事员职业资格持证率50%，2025年底前均持证上岗，打造政务服务专业化队伍。强化大厅工作人员和进驻部门人员的改革意识和服务意识，树立“人人都是营商环境宣传员”服务理念。建立健全政务服务服务外包工作人员岗位级别动态调整机制和差异化薪酬分配体系。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（四）提高线上帮办服务能力

开通“线上专业人工帮办”，建立精通业务的在线帮办团队，提供“一对一”线上实时交互服务，实现1分钟内响应，解决率超90%。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（五）加强工作规范

建立健全并严格落实首问负责、咨询辅导、一次性告知、限时办结、预约服务、延时服务、绿色通道、“有诉即办”“当天办”“就近办”“好差评”等服务机制，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，提升企业群众办事体验。加强“办不成事”窗口、“好差评”等多渠道联动，建立与区纪检监察工委联动工作机制，完善评价考核工作机制，推动企业和群众诉求从“有诉即办”向“未诉先办”转变。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（六）推动省级事项港区办

探索直通省政务服务大厅的业务办理模式，区政务服务大厅设置省级业务办理窗口，通过委托受理方式，为有省直业务办理需求的企业群众提供“就近办”服务。

牵头部门：政务服务和大数据中心
配合部门：各有关职能部门

（七）推动“当天办”

提高政务服务办件质效，严控办理时限，推动更多事项当场办结，承诺时限为1个工作日的当天办结。依托一体化政务服务平台，对政务服务事项办理时效进行监督预警和督促督办。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

五、强化数据赋能

（一）开展事项精细化梳理

按照从高频到低频原则，对政务服务事项涉及的基本要素、适用条件、业务规则、业务情形、所需材料、审查要点、表单要素、办事流程、审批系统等进行精细化梳理，持续推动材料电子化标准化，形成数据目录，将每个事项与其所需数据的目录进行关联，为通过数据共享实现材料免交提供基础支撑。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（二）建优建强一体化政务服务平台

充分结合省级平台建设现状及协同要求，深度融合省级平台公共支撑能力，构建事项中心、流程中心、办件中心、电子证照、电子材料等基础支撑系统，同时建设全区统一受理、通用审批等系统，纵向联通国家、省一体化政务服务平台，横向整合区内各领域政务服务业务系统，建成事项标准统一、业务协同联动、服务同质高效的区一体化政务服务平台，与线下综合受理窗口相融合，实现全渠道统一受理、统一审批、统一出证，不断提升政务服务效能；实现政务服务事项的一网通办、全程网办，减少群众跑腿次数，缩短办理时限，不断提高服务效率。区内各部门不得新建与受理、审批等政务服务相关的信息化系统，原有相关系统应当逐步整合或关停。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（三）着力提升政务数据共享质效

建立健全政务数据共享协调机制，建设区政务大数据平台，通过全国一体化政务大数据体系，持续对接国务院部门、省级部门回流数据，全量高质量汇聚区一体化政务服务平台中产生的业务审批、电子证照、电子材料等数据，围绕企业和个人两个全生命周期，按照“一数一源一标准”建设“一企一档、一人一档”等主题库、专题库，为分领域探索开展公共数据授权运营提供基础支撑，逐步建立完善信用体系。深化电子证照数据共享应用，推动电子证照互通互认和扩大应用领域，对于政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。深化电子证照、电子材料运用场景，实现航空港区一件事免证可办，企业群众高频事项扫码亮证和办事材料授权免提交。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（四）持续加强新技术全流程应用

按照成熟稳定、适度超前的原则，创新开展大数据、自然语言大模型、语音合成与识别、人工智能等新技术在办事服务具体场景中应用，实现表单预填、智能预审、云端导办、智能客服等功能，加强综窗收件服务能力，提升高频事项申请表单内容预填和免填比例，提高事项一次申报通过率，推动政务服务向人机交互型、数据分析型转变。

牵头部门：政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

六、拓展政务服务范围

（一）优化人才服务

统一归集全区人才政策文件、服务指南，针对不同行业、类型人才群体，定制“人才政策码”，将人才服务事项纳入线上线下政务服务体系，打造人才服务“一件事”，提供人才政策咨询、申报辅导、业务受理、进度跟踪等全流程办事服务，让引进人才享受人才公寓、子女教育入学、定点医院绿色通道等政策更便捷更畅通。拓展职称评审服务渠道，组织有条件的企业、专业化人才服务机构和行业协会，成立或引进相关领域职称评审委员会，提供增值化服务。

牵头部门：组织人事部、政务服务和大数据中心

配合部门：教育卫生体育局

（二）优化惠企服务

归集惠企政策，梳理形成惠企政策清单，制定惠企政策办事指南。汇聚企业基本信息，按照“一企一档”形成企业精准画像，实现惠企政策精准推送。建立惠企政策事项清单动态更新机制，及时对新出、调整、废止的事项进行更新。定期组织开展政策解读宣讲会，帮助企业精准掌握惠企政策。

牵头部门：发展和统计局（重点项目协调推进办公室）、政务服务和大数据中心

配合部门：财政金融局、招商工作部、科技工信局、第一税务分局，各有关职能部门

（三）优化科创服务

以科技服务综合体为抓手，面向各类创新主体常态化征集创新需求，不定期举办科技业务培训会、科技创新政策宣讲会，为各类创新主体提供优质、高效、便捷、精准的业务咨询、政策解读、项目申报服务，全方位支持企业创新发展。

牵头部门：科技工信局、政务服务和大数据中心

配合部门：各有关职能部门

（四）优化法律服务

统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，为企业提供普法宣传教育、法律风险防范、企业合规指导、涉外法律服务、公证、涉企纠纷调解、法律咨询等增值化服务，帮助企业及时规避法律风险。

牵头部门：社会事务综合协调办公室、政务服务和大数据中心

配合部门：法院、检察院、公安分局，各有关职能部门

七、保障措施

（一）加强组织领导

成立推进政府职能转变和数字政府建设领导小组，从管委会层面全面加强对政务服务改革和数字政府建设的统筹，各项改革任务均实行党政办统筹负责、牵头单位具体推动、配合单位协同推进的联动机制。坚持以党建推动业务融合、部门协同，建立工作调度机制，根据实际需要出台专项实施方案和配套细则，确保改革任务顺利推进。

（二）压实改革责任

各有关单位要自觉践行“一盘棋”理念，明确时间表、路线图、责任人，党政办公室要强化统筹指导，牵头部门要主动会同配合部门强化条块联动，逐项研究、细化、落实改革任务，合力攻坚，压茬推进，高效协调解决工作推进中的难题，财政部门要建立健全经费保障机制，属地办事处要建好便民服务中心，确保改革工作有序推进、取得实效。

（三）深化审管协同

按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，健全审管衔接机制，实现审批和监管信息实时共享。实行包容审慎监管，动态调整“不予处罚事项清单、不予实施行政强制事项清单、从轻处罚事项清单、减轻处罚事项清单”行政执法四张清单，及时向社会公布，做到过罚相当。聚焦行政执法源头、过程、结果等关键环节，严格落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度。建立健全评价反馈机制，畅通企业和群众对政务服务和监管执法工作的评价、监督渠道，发挥社会监督作用。

（四）强化监督问责

加强监督考核，定期对政务服务工作推进情况进行督查督导，优化绩效考核和定期考评制度，对一次办成率、按时办结率、群众满意率、工作纪律等指标进行精细化管理和考核，将考核结果向全区公布并作为年度评先评优重要依据。建立督查工作机制，完善管理、考核、监督、问责衔接机制，针对政务服务领域中存在的不正之风和腐败问题，依规依纪依法进行追责问责。