

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2018〕78号

郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市政务服务容缺受理办法 (试行)和郑州市政务服务办事大厅一口受理 工作规则(试行)的通知

各县(市、区)人民政府,市人民政府各部门,各有关单位:

《郑州市政务服务容缺受理办法(试行)》和《郑州市政务服务办事大厅一口受理工作规则(试行)》已经市人民政府研究同意,现印发给你们,请认真贯彻落实。

2018年8月24日

郑州市政务服务容缺受理办法（试行）

根据《郑州市人民政府关于进一步规范行政审批行为提升审批服务效能的通知》（郑政文〔2018〕46号）、《中共郑州市委办公厅 郑州市人民政府办公厅印发〈关于深化“放管服”改革推进政务服务“最多跑一次”打造国际化营商环境的实施方案〉的通知》（郑办文〔2018〕24号）等规定，为进一步营造国际化营商环境，助力郑州国家中心城市建设，构建“商事简便、快捷高效、最多跑一次”的综合政务服务机制，减少申请人因申请材料不全或存在缺陷引起的重复跑路现象，决定建立并试行政务服务容缺受理制度。

一、主要内容

容缺受理是指申请人在办理相关政务服务事项时，应提交的材料中，主要申报材料齐全且符合法定形式，非关键性申报材料有欠缺或存在瑕疵但不影响实质性审核的，经其书面承诺在办理部门作出办理结果前补齐或补正的，政务服务综合受理窗口可先行受理，并进入正常审批程序。主要申报材料欠缺或存在瑕疵的，应当按照正常受理程序进行，依法向申请人出具补正通知。

二、适用条件

经公告列入容缺受理事项清单的市本级政务服务事项（即办

件除外)的受理办理,适用本办法。

三、工作流程

(一)综合受理窗口对申请人提交的材料进行核验,符合容缺受理条件的,一次告知申请人需补齐补正的可容缺的申报材料清单、补交窗口、补交时间期限及逾期未补齐补正的相关责任。

(二)申请人或经其依法特别授权的委托人(以下简称“委托人”)对容缺受理无异议的,出具承诺书。承诺书一式3份(1份由当事人填写,其余由综合受理人员复印),1份当场反馈给申请人或其委托人,1份内部流转,1份由综合受理窗口登记备查。承诺内容主要包括申请事由、所缺申报材料名称、承诺材料提交时限、逾期未提交的后果及应承担的相关法律责任等。其中,材料承诺提交时限最长不超过行政审批事项承诺办结时限。

(三)综合受理窗口收件后向申请人出具《容缺受理回执单》,流转至审批后台,由相关职能部门进行实质审查,做出拟审批决定。

(四)申请人在其承诺时限内提交补齐补正材料的,由补交材料受理窗口出具材料接收清单,并立即将补齐补正材料流转至审批后台审查。经审查符合法定形式、条件要求的,及时归档,并向申请人正式送达审批(批准)等结果,并在法定期限内及时颁发相关证照;不符合法定形式、条件要求的,政务服务职能部门依法作出不予审批(批准)等决定,并说明理由。

(五)申请人未在承诺时限内提交补齐、补正材料的,政务

服务职能部门依法作出不予审批（批准）等决定，并说明理由。同时，由市级相关政务服务大厅列入失信名单，一年内对其所有申请不再适用容缺受理。

四、工作要求

（一）全面梳理容缺受理事项。市政务办组织相关职能部门对行政审批事项及申请材料进行全面梳理，确定容缺受理事项清单及对应事项申请材料中非关键性材料目录，形成统一标准。

（二）及时向社会公布公开。市政务办根据梳理结果及时向社会公告容缺受理事项清单和容缺受理材料清单。

（三）做好咨询辅导宣传工作。容缺受理制度是“政务服务便民化”改革中一项便民服务措施，各相关部门要高度重视，广泛宣传，提高社会知晓度；在具体办理过程要做好咨询辅导工作，真正方便企业和群众办事。

（四）加强督查落实。各相关部门要高度重视，按照本办法的规定扎实推进。容缺受理的实施情况，纳入市政府“最多跑一次”改革的督查和行政审批服务绩效考核。对工作落实不力、实施不到位要进行通报批评，造成严重后果的，依法依规追责。

五、实施时间

本办法自公布之日起施行。

附件：1. 郑州市容缺受理事项清单及可容缺材料清单（第一批共计 94 项）

2. 容缺受理回执单（样本）
3. 限期补齐材料承诺书（样本）

容缺受理回执单（样本）

(申请人名称)

您提出的_____申请，尚有非关键性材料有欠缺
或存在瑕疵：

已提交材料清单		数量	
未提交材料清单		数量	
承诺补交材料时限	年 月 日前		
补交材料受理窗口			
申请人签章	×年×月×日		
备注	<p>根据《郑州市政务服务容缺受理办法（试行）》规定，在您出具《容缺受理承诺书》后，本部门先予受理，并进入实质审核程序。请您于 年 月 日前补齐或补正上述所有容缺材料；如未能补齐或补正的，或补齐补正的材料不符合法定要求的，将依法作出不予审批决定。</p>		

限期补齐材料承诺书

申请人		联系方式	
容缺事项名称			
所缺材料清单			
补交时限			
补交方式 (请在相应的方式下勾选)	1. 领取证件前大厅现场提交 3. 现场勘验时提交 2. 领取证件前邮寄提交 4. 领取证件时提交		
<p>申请人承诺：</p> <p>我已了解《郑州市政务服务容缺受理办法（试行）》，自愿承诺于 年 月 日前，补齐、补正上述所列的容缺材料。逾期未提供或提供的材料不真实、不完整或未达到规定要求，造成不利影响的，自行承担相应法律后果。</p> <p style="text-align: right;">承诺人（签章）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			

郑州市政务服务办事大厅一口受理 工作规则（试行）

为推进我市“一口受理”改革工作规范、高效运行，推进“一窗受理、集成服务”，根据《中共郑州市委办公厅 郑州市人民政府办公厅印发〈关于深化“放管服”改革推进政务服务“最多跑一次”打造国际化营商环境的实施方案〉的通知》（郑办文〔2018〕24号），制定本工作规则（试行）。

一、总体要求

为全面贯彻党的十九大精神，坚持以人民为中心的发展思想和服务理念，紧紧围绕“五个为”“六个一”的要求，按照国务院、省委省政府深化“放管服”改革要求和市委市政府推进政务服务“最多跑一次”打造国际化营商环境的工作部署，以“三集中、三到位”改革和标准化建设成果为基础，以政务服务网和大数据为技术支撑，全面实行“一口受理、集成服务”的行政审批服务新机制，着力打造标准统一、服务集成、机制完善、行为规范的“全国一流、服务最优”的政务服务环境新高地。

二、职责分工

（一）市政务服务中心职责

1. 负责市政务服务办事大厅“一口受理”的具体落实和运行监管、考核工作，以及相关配套服务区域的日常管理，推行大厅服务标准化管理。

2. 负责制定“一口受理”的相关制度，优化“一口受理”功能区域设置，组织简化业务流程，开展业务轮训，编制“一口受理”工作手册。

3. 负责市政务服务办事大厅预约服务、导办代办工作，并根据需要提供相应预约服务、导办代办服务。

4. 负责组织部门提供业务咨询、受理前预审、申报辅导等审批（审查）前服务。

5. 负责市政务服务办事大厅综合受理窗口使用“一口受理”业务系统接件工作（即办件除外），向行政相对人出具《材料受理及接收凭证》。

6. 负责将接收的审批（审查）业务资料移交部门并跟踪后续审批（审查）等相关工作。

7. 负责市政务服务办事大厅统一出件工作，对寄送件进行签收分送和寄发登记等处理。

（二）各职能部门、提供公共服务的企事业单位职责

1. 组织本部门内设行政审批服务机构在市政务服务办事大厅实施集中办理，协调本部门其他处室做好审批服务相关工作。

2. 严格按照标准化规定实施行政审批服务。凡标准化中未列明的申报材料，不得要求行政相对人另行提供，并不得以此为

借口拒绝审批服务。确需核查（验）相关情况下，依职权主动启动核查（验）工作，并不得要求当事人承担相关费用。

3. 负责本部门清单事项及其办事规程的动态调整，依法履行行政审批服务信息公开和结果公示职责。

4. 负责将本部门入驻事项的受理接件权委托给市政务服务中心，并对综合窗口接件人员进行业务培训和在岗指导。

5. 负责咨询辅导，填写辅导告知单，履行一次告知义务。

6. 负责对综合受理窗口转交的申报材料按规定完成审批（审查）、作出决定，制作结果文书或证件，加盖行政审批专用章后及时转交综合发证窗口。

7. 负责使用郑州市政务服务四级联动系统办理审批（审查）业务，推动本部门业务审批系统与政务服务网的对接，实现数据实时共享。确实无法实时共享的，应当将审批（审查）、办结等办件信息数据同步录入郑州市政务服务四级联动系统，并将审批结果和相关证照上传至全市统一的电子证照库。

（三）市电子监察的监督职责

1. 全流程跟踪监督行政审批服务事项办理；对未在规定时间内依法完成行政审批服务（审查）的，给以红黄牌警告。

2. 结合标准化建设成果，对审核审批流程中的廉政风险点进行重点监控。

（四）市数字办职责

1. 负责郑州市政务服务“一口受理”综合受理平台、四级

联动系统和市政务服务大厅智能化管理系统的建设与运行维护。

2. 负责个人和法人统一身份认证和证照信息库等基础数据库的建设，郑州市政务服务网与部门业务审批系统的对接和信息资源数据的实时交换共享。

三、运行规程

（一）取号与导办

行政相对人在市政务服务办事大厅统一按序领取业务办理次序号（分为受理业务号、咨询业务号）。

市政务服务办事大厅根据需要为行政相对人提供预约服务、取号咨询、办事引导等相应导办和配套服务。由申请人持有效身份证件预约（申请人为单位的，持单位编码证书及经办人有效身份证件预约），预约服务在房屋交易与不动产登记、住房公积金、社会保障等办理业务量大、群众办理的高频事项领域提供，每天预约服务的数量不超过该项业务平均日办件数量的10%。根据大厅实际运行情况，条件成熟时可适当提高预约服务数量占比。超过预约时间一小时未来办理预约业务的，预约取消。

（二）咨询辅导

咨询辅导应当尊重行政相对人意愿，由职能部门专职辅导员承担。行政相对人领取“咨询业务号”后，由信息系统通知职能部门，部门在接到通知后即时选派辅导员到达指定辅导席，提供咨询辅导服务。咨询辅导的主要内容是对办事流程进行解答，根据标准化成果就审批服务事项的审批条件、申报要点、申报表格

填写等申报辅导，和应群众请求进行受理前的材料预审等，不包含申报材料准备过程中的技术辅导和审查。业务量大的房屋交易与不动产登记、住房公积金、社会保障、企业注册登记、建设项目审批等领域，应有专人在咨询辅导区从事咨询辅导工作。

申报辅导、受理前的预审，对申报材料的种类是否齐全、是否符合法定形式和明显的行政审批服务实质问题进行辅导和预审；涉及历史遗留、疑难复杂、产业政策、专业技术问题的，仅提供相应问题的解答或解决办法，不对申报材料进行实质性审查。申报辅导、受理预审完毕，辅导人员应当填写一次告知单，对申报材料存在问题及相关要求当场一次告知清楚。确属复杂、疑难问题，不能当场告知的，应当在2个工作日内答复，咨询辅导情况应同步录入管理系统。

属于非常驻部门非驻场时间办理的，职能部门在接到通知后应即时通过远程视频、电话、网络等形式提供实时咨询辅导服务，咨询辅导情况应同步录入管理系统。

建立咨询辅导台账制度，咨询辅导人员应当在郑州市政务服务咨询辅导系统中对咨询辅导事项予以简要登记，并定期提请本部门进行分类分析。属于行政审批服务信息公开不到或更新不及时的，要加大公开、更新力度；属于标准化编制不完善的，要完善细化标准化内容、完善标准化编制成果；属于历史遗留和复杂、疑难共性问题的，要及时研究提出解决方案，必要时出台政策文件，并向社会公布。

（三）统一接件

1. 网上申报

行政相对人通过网上办事大厅申报业务的，由网厅受理人员受理，并在收到网上申请后2个工作日（或按规定时间）内将预受理结果直接通过网上办事大厅告知行政相对人，同时视所申报事项的网上办理深度和申请材料完善程度开展审批（审查）、决定工作。行政审批服务结果送交市政务服务大厅统一发证窗口处理。网上预受理通过后，需要核验纸质材料的，由行政相对人凭网上受理、预审结果、身份类证明，通过综合受理窗口进行现场递件，由相应审批服务职能部门依法审批。

经批准，职能部门使用自有网上申报系统开展业务的，应当将行政相对人在线提交的申请信息和材料以接口方式传至郑州市政务服务“一口受理”综合受理平台；未完成对接的，由部门自行录入上传至郑州市政务服务“一口受理”综合受理平台。

2. 大厅申报

（1）承诺件。综合受理窗口人员根据部门委托，依据事项受理清单及样本，对申请材料的齐全性、规范性进行形式核查，对行政相对人身份类证明及相关证件原件与复印件是否一致进行核验，照单收取申请材料并在郑州市政务服务“一口受理”综合受理系统录入必要的接件信息，扫描有关证件原件，上传电子化申报材料，出具《材料受理及接收凭证》。

住房公积金、房屋交易和不动产登记、公安管理、社会保障

和劳动就业服务劳动保障事务代理的受理接件工作，进驻后仍由原职能部门人员按照“一口受理”机制负责。条件成熟后，也可以由市政务服务中心组织受理接件。其他疑难、复杂事项，综合受理窗口人员接件时征求相关职能部门意见的，部门应当积极配合。部门不配合的，综合受理窗口人员可予以受理接件，由部门依法审查作出是否批准的决定。

(2) 即办件。即办件原则上由部门指派工作人员负责事项的受理接件、审批和发证等全部环节。

3. 邮寄申报

行政相对人通过信函等其他合法方式提出行政审批服务申请的，由市政务服务中心统一接收后登记分发至相应综合受理窗口，并履行交接手续。

4. 综合受理窗口接件后，应按下列规定处理：

(1) 申请材料齐全、符合法定形式的即时受理；

(2) 申请材料不齐全或者不符合法定形式的，出具补正通知，并一次告知行政相对人；

(3) 申请不符合受理条件的，出具不予受理决定，列明不予受理的具体理由。

(四) 材料交接

综合受理窗口应当将纸质材料及时转交审批后台。上午的收件材料于下午 2:00 前转交部门，下午的收件材料于第二个工作日上午 9:30 前转交部门，并履行材料交接手续。电子申报材料

通过郑州市政务服务四级联动系统实时流转，所有材料清单由部门核对后通过系统签收。未与综合受理窗口受理系统对接的，由综合受理窗口电话通知部门到窗口签收。

多部门联办事项，需要前后置审批（审查）的，纸质材料由政务服务中心递交给牵头部门，再由牵头部门负责递交给相关部门。需要并联审批（审查），纸质材料则按有关规定分类并同时分发。

属于“事进人不进”的事项，政务服务中心应当每半天整理材料、分部门入库保管，及时通知部门领取材料并履行材料交接手续，到审批后台审批办理。上午收到的材料于下午2:30前入库。下午收到的材料于下班前入库。

（五）审批（审查）与决定

职能部门应当在承诺时限内按程序完成审批（审查），作出决定并在郑州市政务服务四级联动系统上完成相关流程操作；审批（审查）结果及颁发的证照按规定上传至全市统一的电子证照库。需要多个部门开展并联审批（审查）的，牵头部门会同有关部门按照有关规定完成。

行政审批服务事项（依申请公开政府信息除外）的各个行政审批（审查）环节（现场核查除外）和全部行政审批服务案卷材料的流转，应当在政务服务办事大厅内封闭进行。非经政务服务中心同意，行政审批案卷材料不得擅自带离政务服务办事大厅。

（六）统一发放证件

1. 证件交接

职能部门在承诺时限内将办理结果文书或证件转交统一发证窗口，由交接双方合署签名并登记在册。发证时需核验、收取材料的，职能部门应当详细告知并委托统一发证窗口核验、收取。

2. 证件发放

发证窗口人员收到行政审批服务结果文书或证件后，应当按照行政相对人预留的联系方式和取件方式，及时通知行政相对人。通过窗口自取的，统一发证窗口核对相关信息后发放办理结果文书或证件，并请行政相对人登记签收。通过邮寄方式领取的，统一发证窗口委托邮政单位按照留存的通讯地址寄件送达，并将邮寄凭证粘贴在《办理结果交接单》上。送达后，统一发证窗口将送达结果在郑州市政务服务四级联动系统上进行登记，并于1个工作日内将《办理结果交接单》送达职能部门。

（七）归档留存

电子档案由系统自动归集，纸质档案由职能部门整理后按照档案管理规定归档留存。

（八）上报事项的办理

职能部门应在规定时限内按程序完成上报件中本部门负责阶段的办理和上报工作。其中，凡法律、法规规定由省级以上职能部门审批，未明确要求由市级审核或者初审的，市级职能部门仅对申请材料的完备和法定形式进行核实，申请材料齐全且符合法

定形式的，应当在2个工作日内签署“材料齐全、符合法定形式，呈请上级部门办理”的意见后上报审批。

四、保障机制

（一）政务服务评价机制

建立以公众需求与管理规范相结合为导向的服务评价机制，在市政务服务改革管理领导小组的统筹下，统一建立政务服务绩效考核指标体系，从政务公开、服务规范、服务质量、服务效率、服务创新等方面，开展政务服务群众满意度测评和第三方评价，评价各部门政务服务水平，推动各部门不断提高审批服务标准化率、无纸化率、综合办理率、网上办理率和联合办理率。

（二）行政审批服务标准化动态调整机制

职能部门应当依据行政审批服务标准化成果，编制咨询辅导手册、受理清单及样本、办事指南、疑难解答和业务咨询知识库，并确保内容的合法、完整、准确、及时、有效。标准化事项发生变化时，部门应当参照《郑州市“五单一网”运行清单动态调整暂行办法》规定的时间和程序提请动态调整，并对相应受理清单及样本、办事指南、办理流程和咨询知识库等及时对外公告。同时确保实际申报操作与网站公开信息保持一致。

未经调整程序，新增事项不得入驻市政务服务办事大厅受理、办理；取消事项，综合受理窗口不再受理接件；其他应调整未调整的，由职能部门承担责任。

（三）前后台业务协调机制

建立窗口日常争议解决机制及受理业务规范定期协调机制。市政务服务中心会同部门定期整理汇总窗口业务办理情况，对综合受理日常工作进行沟通研究，对受理业务有关事项受理清单及样本和受理过程中的疑难问题提出解决办法。组织部门针对办理过程中遇到的疑难问题不断完善受理业务规范，促进前后台业务（前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件）协调和一体化运作。

（四）信息共享互认机制

优化并完善郑州市政务服务“一口受理”综合受理平台，加快系统对接。各职能部门根据统一系统接口、数据格式、数据交换等标准规范，在平台上实时操作预审、收件、审批、办结等环节，实现数据的实时共享互认。

主办：市政务服务中心 督办：市政府办公厅职能转变推进处

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8月24日印发

