

郑州市自然资源和规划局文件

郑自然资发〔2021〕7号

郑州市自然资源和规划局 关于印发《郑州市自然资源和规划局一体化 政务服务能力(政务服务“好差评”)提升 工作实施方案》的通知

各开发区、区县(市)资源规划主管部门,局属各单位、局机关各处室:

现将《郑州市自然资源和规划局一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)提升工作实施方案》和《郑州市自然资源和规划局关于成立一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)提升工作领导小组的通知》印发给你们,请认真贯彻落实。

附件:1. 郑州市自然资源和规划局一体化政务服务能力(政务

服务“好差评”)提升工作实施方案

2. 郑州市自然资源和规划局关于成立一体化政务服务
能力(政务服务“好差评”)提升工作领导小组的通知



(联系人:贺晓丽 联系电话:68810726)

附件1

郑州市自然资源和规划局 一体化政务服务能力(政务服务“好差评”) 提升工作实施方案

为推进市政府政务服务标准化、规范化、便利化,持续推进“一网通办、一次办成”政务服务改革,提升郑州市一体化政务服务平台服务效能,提升群众和企业在体验政务服务过程中的便捷度和满意度,迎接2021年度省重点城市一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)第三方调查评估工作,结合我局实际,制定本方案。

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,全面贯彻落实党的十九大和十九届三中、四中、五中全会精神,按照党中央、国务院决策部署,坚持以人民为中心的发展思想,坚持新发展理念,纵深推进“放管服”改革,优化政务服务,加快推动政务服务从政府部门供给导向向企业和群众需求导向转变,深化“互联网+政务服务”,提升全流程一体化在线政务服务平台功能,为企业和群众提供全面规范、便捷高效的政务服务。

二、基本原则

(一)坚持统筹发展。强化统筹和集约共享,建设与特大城市

相适应的政务服务大数据平台,实现政务信息资源互认共享、多方利用。

(二)坚持问题导向。从解决人民群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题出发,简化优化办事流程,推进“一网通办”、“一网好办”,推进线上线下融合,及时回应社会关切,提供渠道多样、简便易用的政务服务。

(三)坚持协同发展。加强协作配合和工作联动,明确责任分工,实现跨地区、跨层级、跨部门整体推进,做好制度衔接,为“互联网+政务服务”提供制度和机制保障。

(四)坚持开放创新。鼓励先行先试,运用互联网思维,创新服务模式,拓展服务渠道,开放服务资源,分级分类推进新型智慧城市建设,构建政府、公众、企业共同参与、优势互补的政务服务新格局。

三、工作任务及措施

(一)统一“好差评”体系

持续完善政务服务“好差评”工作机制。提升评价渠道在各部門、各区县(市)服务大厅及线上服务门户及移动端的覆盖度,实现评价渠道在线上线下全覆盖。建立线上、线下主动邀评机制,实现主动评价率不低于 50%。按照“谁办理,谁负责”的原则,及时对差评及投诉进行回复和整改,实现差评整改率达到 100%。通过“以评促改”,不断优化群众和企业的办事体验。同时,将好差评的渠道覆盖、主动评价、差评整改等工作纳入部门和个人的年度

考核。

牵头单位：自然资源确权登记局、行政审批办公室

配合单位：不动产登记中心等有关单位

完成时限：10月20日前

（二）加大“两减一即”力度

加大行政审批服务事项减时间、减跑动和即办程度的工作力度，深化减证便民，凡部门自行设定的证明事项，一律取消。简化审批环节，优化再造政务服务流程，凡属于部门内部重复环节，一律归并。提高即办件数量及比例，减少群众办事等待时间。

牵头单位：行政审批办公室

配合单位：各县（市）、区（开发区）自然资源管理部门、局机关有关单位

完成时限：10月20日前

（三）推动高频事项跨省通办、区域通办

依托省、市政务服务事项基本目录，梳理与群众和企业生产生活密切相关的不动产登记高频服务事项，统一办理要素和办理标准。

牵头单位：自然资源确权登记局

配合单位：不动产登记中心

完成时限：10月20日前

（四）统一身份认证

依托全省统一身份认证体系，推动落实不动产登记网上服务

平台接入省统一身份认证体系,解决企业和群众办事重复注册、验证等问题。

牵头单位:自然资源确权登记局

配合单位:不动产登记中心

完成时限:10月20日前

(五)推进电子证照便利化应用

归集全市电子证照数据,推动电子证照便利化应用。重点对身份证件、驾驶证、行驶证、社会保障卡、医保电子凭证、营业执照等电子证照的归集、展示和应用。依托豫事办、郑好办及政务服务网,建设电子证照卡包,联合公安、市场监管等相关部门,探索大厅“无证办”、宾馆住宿等场景的电子证照的亮证、扫码核验等方面的应用。

牵头单位:科技信息处

配合单位:市内五区(开发区)自然资源管理部门、行政审批办公室、不动产登记中心等有关单位

完成时限:10月20日前

(六)打造关爱服务专区

面向老年人和残障人士等群体使用习惯和办事需求,对不动产登记政务服务大厅进行适老化改造,梳理老年人和残障人士等群体高频服务事项,提升相关服务能力。

牵头单位:自然资源确权登记局

配合单位:不动产登记中心

完成时限:10月20日前

(七)提升政务服务平台规范化程度

依托一体化政务服务平台,将依申请政务服务事项全部纳入省事项管理平台进行集中管理,向企业和群众提供统一便捷的“一网式”服务。对本部门自建的政务服务系统进行排查,将网上办事入口统一接入一体化政务服务平台,杜绝多平台、多门户服务,实现一网服务、统一入口、服务数据同源、服务标准一致。

牵头单位:科技信息处

配合单位:各县(市)、区(开发区)自然资源管理部门、不动产登记中心

完成时限:10月20日前

(八)加强服务事项标准化建设

将市、县两级政务服务事项基本目录按照“谁管理、谁负责”原则,落实各业务单位的主体责任,将依申请政务服务事项按照统一标准录入至省事项管理平台进行集中管理,建立动态管理机制,确保事项数据同源、动态更新维护。

牵头单位:科技信息处、法规处、行政审批办公室、自然资源确权登记局

配合单位:各有关单位

完成时限:10月20日前

(九)提升公共服务事项覆盖度

按照国家、省对公共服务事项的标准要素,梳理本部门公共服

务事项,将公共服务事项纳入郑州市基本目录,扩充公共服务事项数量,录入省事项库进行管理。

牵头单位:自然资源确权登记局

配合单位:不动产登记中心

完成时限:10月20日前

(十)加强办事指南和权力清单的关联度

全面梳理权力清单,理清权力清单基本要素,明确权力清单和基本事项目录的关联关系,在市政务服务网发布展示,推动行政许可事项办事指南与权力清单信息在政务服务网关联提供。

牵头单位:法规处

配合单位:行政审批办公室、测绘地理信息管理处、矿业权管理处、所有者权益处、开发利用处、用途管制处、地质矿产保护监督处等有关单位

完成时限:10月20日前

(十一)有效提升数据汇聚的数量和质量

加强事项、办件、好差评等数据归集的力度,持续提升数据质量,重点对办件与事项关联度、好差评与办件关联度、办件涉及事项发生率等评估内容,做好数据汇聚、统计、质检和上报工作,确保办件数据推送符合相关标准。

牵头单位:科技信息处

配合单位:各有关单位

完成时限:10月20日前

(十二)提升办事指南准确度

根据考核指标及《推进政务服务标准化和政务流程再造的通知》(豫“放管服”组〔2020〕6号)要求,对事项的基本信息、申请材料、办理流程、表单及样表等重点要素字段,逐事项逐要素检查办事指南是否符合考核指标的相关要求,对不符合要求的及时进行整改。

牵头单位:科技信息处

配合单位:各县(市)、区(开发区)自然资源管理部门、行政审批办公室、测绘地理信息管理处、矿业权管理处、地质矿产保护监督处、自然资源开发利用处、自然资源所有者权益处、自然资源调查监测处、国土空间用途管制处、国土空间生态修复处、建设项目监管处、市政规划处、交通规划处、郑州市城市建设档案馆、不动产登记中心等有关单位

完成时间:10月20日前

四、组织保障

(一)组织保障。成立工作领导小组,定期组织召开专题工作会议,每天梳理工作进度,研究解决攻坚过程中遇到的突出问题。

(二)建立重点问题请示报告制度。对攻坚中遇到严重影响工作进度的梗阻问题、与部门多次协商无果的重大分歧,及时向局领导请示汇报。

(三)建立约谈机制。对工作推进不力影响我局网上政务服务能力整体排名的部门,由局领导直接约谈相关部门负责人。

附件 2

郑州市自然资源和规划局

关于成立一体化政务服务能力(政务服务 “好差评”)提升工作领导小组的通知

各开发区、区县(市)资源规划主管部门,局属各单位、局机关各处室:

为落实《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)提升工作实施方案的通知》(郑政办明电〔2021〕73号)文件及吴福民副市长在有关工作会议上的讲话精神,进一步推进我局一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)工作,根据市政府有关要求,经局党组研究决定,专人专班成立“一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)提升工作领导小组”。现将有关事宜通知如下:

组 长:孙建功 吴江涛

副组长:史战胜 徐铭杰 王 敏 张国兴 蒋跃伟

贾大勇 李成祥 张天成 李五云 李跃升

葛 哟 王学东 鲁国军

成 员:张卫忠 李 松 盛 博 李天剑 马志宏

胡继兵 李 勇 熊 伟 李 华 王新杰

李海军 吴生江 何 宏 肖 斌 曹 抗

孙野风 曾予新

领导小组下设办公室,办公室设在科技信息处,办公室主任由何宏同志兼任。办公室负责我局一体化政务能力提升工作的组织和实施工作。

郑州市自然资源和规划局办公室

2021年9月17日印发

