

郑州市政务服务“一件事一次办”办事指南

基本要素和办事通用流程

一、办事指南基本要素

政务服务“一件事一次办”办事指南分为完整版和简版。完整版办事指南应当置于政务服务网站的显著位置，供企业和群众查阅、下载，并可支持手机 APP、二维码等方式查阅。简版办事指南宜印制纸质活页、宣传折页，按要求定位摆放在政务服务中心（便民服务中心），方便企业和群众查阅、索取。

完整版办事指南基本要素包括：“一件事”事项名称及编码、联办事项及编码、牵头部门、联办部门、服务对象、设定依据、行使层级、申请条件、申请材料（包含材料名称、材料依据、材料类型及格式要求、材料来源、受理标准、纸质材料份数及规格、容缺受理情况、书面承诺告知情况、针对申报材料的补充说明或情形说明等，下同）、中介服务、办理方式（包括受理方式、办理地址和时间，下同）、办理流程（含特别环节，下同）、办理结果（包括结果名称和样本）、承诺办结时限、收费情况（包含收费标准和依据）、领取方式、行政救济途径与方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询（注明查询方式和途径，下

同)、特殊注意事项(包含是否须预约办理;是否须本人亲自办理;是否须所涉所有当事人亲自到场;需要准备照片或现场拍照的,对当事人仪容的提醒等)、申请表(样本)及示范文本、承诺告知书(样本)及示范文本(适用于实行容缺受理、告知承诺制的事项)、事项办理流程图、常见错误示例、常见问题解答等。

简版办事指南基本要素包括:“一件事”事项名称、联办事项、服务对象、行使层级、申请材料、办理方式、办理流程、办理结果名称、承诺办结时限、收费情况、领取方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询、特殊注意事项、申请表(样本)及示范文本下载地址等。简版办事指南应当附载完整版办事指南二维码,供扫码查阅。

二、办事通用流程

(一) 咨询辅导。申请人根据本人需求和意愿,可在各级政务服务中心(便民服务中心)咨询辅导区域和各级一体化政务服务平台智能问答模块提出业务咨询和申报辅导请求。

“一件事一次办”牵头部门应当组织联办部门梳理“一件事一次办”事项咨询辅导知识(以下简称咨询辅导知识),确定咨询辅导人员负责提供“一件事一次办”事项申报辅导、材料预审或政策、流程咨询等服务。“一件事”办事场景较为单一、业务简单的,可委托政务服务中心(便民服务中心)服务人员实施。咨询辅导人员服务时,应当根据申请人需求一次告知其办理“一件事”所需材料、办理流程、办理时限、注意事项等或申报材料

所需补充、完善的所有内容。

咨询辅导知识须由“一件事一次办”牵头部门组织联办部门按规定纳入本级12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）知识库，便于12345热线对外提供“一件事一次办”相关咨询解答服务。

（二）收件。申请人可通过各级政务服务中心（便民服务中心）“一件事一次办”综合受理窗口和省一体化政务服务平台“一件事一次办”专栏等申报端口提交申请。

1. 线下提交。“一件事一次办”综合受理窗口工作人员按照业务手册确定的全省统一的申请材料清单和审查要点，通过数据共享、在线核验等方式获取可免提交的电子证照、电子材料，现场收取、核验其他纸质材料原件，判断申请材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全或不符法定形式的，当场一次告知申请人需补正的全部内容，能够当场补正的，指导申请人当场补齐补正；材料齐全且符合法定形式的，当场收件并出具收件回执。

“一件事一次办”事项实行容缺受理、告知承诺的，窗口工作人员收件时应当明确告知申请人容缺受理、告知承诺需承担的不利后果，并指导申请人签署相关承诺书。

窗口工作人员收件后，应当在2小时内将收取的纸质材料转化为电子材料，连同在线获取的电子证照、电子材料，通过省一体化政务服务平台同步推送至各联办部门，同时将纸质材料递送

“一件事一次办”事项牵头部门。

2. 线上提交。申请人通过线上提交申请的，由“一件事一次办”综合受理窗口工作人员在2小时内对申请材料（含在线获取的电子证照、电子材料）是否齐全、是否符合法定形式进行审查，通过省一体化政务服务平台出具一次告知通知书或电子收件回执。申请材料齐全且符合法定形式的，应当即时将申请材料同步推送至各联办部门。

相关业务办理系统尚未按规定与省一体化政务服务平台对接的，窗口工作人员在申请材料推送后，即时通知牵头部门组织联办部门从省一体化政务服务平台获取申报信息。

（三）受理。“一件事一次办”各联办部门收到申请材料后，应当在1个工作日内依法作出受理或不予受理决定，实时推送至省一体化政务服务平台。予以受理的，出具受理通知书并短信告知申请人受理相关信息，办件计时开始。不予受理的，制作不予受理决定书，列明不予受理的具体理由，交由本地政务服务中心（便民服务中心）发证窗口送达申请人并发送短信告知。

具备条件的地区，可推行“一件事一次办”综合窗口收件受理一体化。

（四）审批。推行“限时并行审批、审批结果互通”，“一件事一次办”各联办部门受理业务申请后，对单事项之间不存在前后置关系的，并联审批、按时办结。单事项之间存在前后置关系的，后置事项联办部门在规定时间内进行容缺预审，先行审查前

置事项审批结果以外的材料，收到省一体化政务服务平台推送的前置事项联办部门办理结果后，即时作出审批决定。各联办部门须将办理结果在承诺办结时限内线下反馈至本地政务服务中心（便民服务中心）发证窗口，线上实时推送至省一体化政务服务平台，并同步依托电子证照制发系统生成电子证照。

需要进行联合评审、联合勘验、联合验收的，由“一件事一次办”牵头部门组织相关联办部门实施。

企业和群众在“一件事一次办”事项审批决定作出前撤回申请的，相关联办部门应当及时终止审批；需要退还申报材料的，由“一件事一次办”综合受理窗口工作人员统一退还。

（五）送达。申请人可在“一件事一次办”全流程办结后统一领取办理结果，也可在各单事项办结后分别领取办理结果。政务服务中心（便民服务中心）发证窗口收到“一件事一次办”各联办部门反馈的办理结果和实体证照后（对于跨层级的“一件事一次办”事项，申请人选择统一领取的，各级联办部门应当在完成审批后一次将相关结果和证照送至或邮寄至该事项具体实施层级的发证窗口），应当于当天按照申请人确定的领取方式送达，并及时将送达凭证移交给“一件事一次办”事项各联办部门。申请人需要查看或使用电子证照的，可通过省一体化政务服务平台及其移动端“个人中心”模块进行查看或下载。

（六）归档。申请人提交的申请材料原件由具体实施层级的“一件事一次办”牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申请

材料原件，直接使用从省一体化政务服务平台获取的电子材料进行审批归档，确需纸质材料留档的，将电子材料打印留存。相关部门在对“一件事一次办”联办事项档案、卷宗进行检查、考核时，不得要求联办部门提供原件。