

焦作市优化营商环境工作领导小组办公室文件

焦营商办〔2023〕1号

关于印发《焦作市 2023 年优化营商环境 “五件事”工作要点》的通知

各县（市、区）人民政府、市城乡一体化示范区管委会，市相关单位：

现将《焦作市 2023 年优化营商环境“五件事”工作要点》印发给你们，请认真抓好落实。



焦作市 2023 年优化营商环境“五件事” 工作要点

为推动优化营商环境“五件事”落实，切实增强便民利企服务实效，全力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，结合焦作实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展思想，全面贯彻落实党中央、国务院和省、市关于优化营商环境的决策部署，坚持把优化营商环境作为重大工程、战略性基础工程，以便民利企为导向，以数字技术为支撑，促进一件事一次办、有诉即办、交房即交证、惠企政策“免申即享”、审批事项“免证可办”工作持续创新深化，推动营商环境系统性重塑，为中国式现代化建设提供焦作有力支撑。

二、重点任务

（一）一件事一次办

1.全面提升“一件事一次办”综合受理窗口能力。在市、县两级政务服务中心全面设置“一件事一次办”综合受理窗口，工业、商业及人口较为聚集的乡镇（街道）便民服务中心结合实际设置“一件事一次办”综合受理窗口。配齐窗口工作人员，开展业务培训，提升人员能力素养。（责任单位：市、县两级政务服务和大

数据管理部门；完成时限：2023 年 6 月底）

2.建立健全“一件事一次办”工作机制。市、县两级政务服务和大数据管理部门负责牵头推进“一件事一次办”工作，各“一件事一次办”事项的核心环节或第一环节的办理单位为牵头单位，每个“一件事”的牵头单位负责组建一个工作专班，出台专项实施方案，细化分解任务，明确时间节点、职责分工和工作责任，协调做好流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、电子证照应用、业务培训等工作，牵头推动各“一件事一次办”事项落实。（责任单位：市、县两级政务服务和大数据管理部门，各“一件事”牵头单位；完成时限：2023 年 6 月底）

3.全面提升“一件事一次办”平台线上支撑能力。依托市一体化政务服务平台，加强“一件事一次办”事项办理系统建设，各级各部门对线上事项的业务流程、审批环节、申请材料等进行全面梳理和优化，完善市级平台功能；各级各部门加大对“一件事一次办”事项有关业务办理系统的改造、整合力度，实现与市一体化政务服务平台统一受理系统的对接，确保互联互通、业务协同，形成全市“一张网”的格局，为线上“一件事一次办”提供技术支撑。（责任单位：市政务服务和大数据管理局、各“一件事”牵头单位，各县〔市、区〕人民政府；完成时限：2023 年 12 月底）

4.全面优化已实施 100 项“一件事一次办”事项。上半年，各相关“一件事”牵头单位要重点围绕国务院部署的 13 项企业和个人“一件事一次办”事项基础清单，严格按照线下只进一扇门、线

上只登陆一次等要求，落实清单内全部事项，进一步优化办事流程，提高线上线下办事效能，实现从“能办”到“好办”转变；下半年，按照国务院部署“一件事一次办”标准，完成其他“一件事一次办”的优化提升工作。各“一件事”牵头单位发挥牵头作用，出台实施方案，有序推动落实，配合单位要与牵头单位密切协作，主动按时完成相关工作。（责任单位：各“一件事”牵头单位，各县〔市、区〕人民政府；完成时限：2023 年 12 月底）

5.拓展“一件事一次办”事项范围。市直各部门在 100 项事项清单的基础上，围绕企业和个人全生命周期的重要阶段，以河南省政务服务事项基本目录为基础，研究再推出一批“一件事一次办”事项，2023 年 6 月底前报市政务服务和大数据管理局汇总审核，按程序公布实施。（责任单位：市政务服务和大数据管理局、市直各部门，各县〔市、区〕人民政府；完成时限：2023 年 12 月底）

（二）有诉即办

1.提升 12345 政务服务便民热线整体服务水平。采取线上、线下等形式，诚邀各行业专家、业务骨干对全体工作人员和话务外包团队开展业务知识及营商环境服务等技能培训，激发内在动力，创新服务模式，全面提升 12345 政务服务便民热线整体服务水平。（责任单位：市 12345 政务服务便民热线中心；完成时限：2023 年 12 月底）

2.完成焦作 12345 政务服务便民热线平台知识库目标 30000

条。建立政务服务便民服务快速响应体系，提高热线工作效率和服务质量，保障知识信息采集、发布、更新运用的及时性、准确性和有效性。（责任单位：市 12345 政务服务便民热线中心；完成时限：2023 年 12 月底）

3.运用智能化手段，完成整合任务，提升事项办结率及回访满意率。设置 12345 政务服务便民热线智能语音导航，实现与 11 个双号并行热线一键转接、三方通话、互转直派等互联互通工作模式。督促双号并行单位设置彩铃，完成整合任务。优化营商环境智能语音导航，新增惠企政策、政务服务分类彩铃，明确专席受理范围和管理制度，提升专席有效电话接通率。（责任单位：市 12345 政务服务便民热线中心；完成时限：2023 年 6 月底）

4.推进 12315 与 12345 政务服务便民热线间的系统整合。将 12315 系统软件、网络平台整体迁入市 12345 政务服务便民热线中心，人员集中统一管理，业务分头办理，提高热线一次性办结率和回访满意率。（责任单位：市 12345 政务服务便民热线中心、市市场监督管理局；完成时限：持续推进）

5.拓展“有诉即办”专区功能。完善问题受理、收集、转办、反馈、回访、问效、追责闭环机制；围绕企业诉求进一步拓展“有诉即办”专区受理范围，同步开展人员培训，提高问题处理能力水平。（牵头单位：市发展改革委；责任单位：市政务服务和大数数据管理局；完成时限：持续推进）

6.完善外商投资企业投诉机制建设。根据《河南省外商投资

企业投诉工作办法》指导县（市、区）建设投诉受理机构。制定焦作市外商投资企业投诉工作规则、健全投诉方式，并在市政府网站予以公布，畅通政府与外商沟通渠道。（牵头单位：市商务局；责任单位：各县〔市、区〕人民政府；完成时限：2023年12月底）

（三）交房即交证

1.完善工作机制。成立“交房即交证”工作专班和服务小组，定期对城区所有新建商品房开发企业实地走访，摸清预交楼盘数量、套数、拟竣工时间、拟首登时间及预交房时间，建立“交房即交证”工作电子台账并实施动态更新。（牵头单位：市自然资源和规划局；责任单位：市发展改革委、市住房和城乡建设局、市政务服务和大数据管理局、市财政局、市税务局、市民政局、市应急管理局、市公安局、市城管局、市金融工作局、市市场监督管理局、市人防办、市水利局、市住房保障中心、国网焦作供电公司；完成时限：2023年5月底）

2.完善服务项目清单通报和公示制度。及时将纳入“交房即交证”的服务项目清单通报相关部门，各部门依据清单积极指导房地产开发企业办理审批、证照等手续，主动协调解决工作过程中出现的问题。建立“交房即交证”网站专栏，对具备实施交房即交证条件的项目，向社会公开公示，合理引导社会预期，接受社会公众监督。（牵头单位：市自然资源和规划局；责任单位：市住房和城乡建设局、市住房保障中心；完成时限：2023年5月底）

3.修订完善商品房预售合同范本。对纳入“交房即交证”服务清单的项目，在预售合同中增加“本项目（小区）已纳入交房即交证服务项目”“本项目（小区）在交房前完成首次登记，并向购房人提供全额发票和已加盖开发企业公章的转移登记申请表”等满足“交房即交证”条件的条款。（责任单位：市住房保障中心；完成时限：2023年5月底）

4.加强与工程建设项目审批制度改革有关事项有机结合。推行限时联合验收，出具验收意见，具备条件的新建商品房全面推行“验登合一”。（牵头单位：市住房和城乡建设局；责任单位：市自然资源和规划局；完成时限：2023年12月底）

5.实施新建商品房水、电、气、暖联动开户。实现水、电、气、暖等开户业务与新建商品房转移登记的联动办理，推动不动产登记+水电气暖“联动开户”。（牵头单位：市城管局；责任单位：市政务服务和大数据管理局、市自然资源和规划局、国网焦作供电公司；完成时限：2023年10月底）

6.实施工程建设项目、土地出让合同、规划许可、房屋交易合同、抵押合同、完税凭证等与不动产单元代码“一码关联”。以不动产单元代码作为数据关联互认的关键字段，用不动产唯一身份识别“码”串联不动产全业务流程，确保不动产新建项目内部审批的各业务环节前后衔接一致、真实准确实现不动产单元代码“一码关联全周期”服务，以数据跑路代替群众跑腿，切实提高行政效率，减少企业和群众办事成本。（牵头单位：市政务服务和

大数据管理局；责任单位：市财政局、市自然资源和规划局、市住房和城乡建设局、市税务局、市司法局、市中级人民法院、市金融工作局、市城管局、市住房保障中心、市住房公积金中心、国网焦作供电公司；完成时限：2023年11月底）

7. 出台《焦作市房地产开发企业信用评价管理办法》。将“交房即交证”作为企业信用评价考核指标之一，对房地产开发企业实行分级管理，加强信用惩戒约束力度。（牵头单位：市住房保障中心；责任单位：市自然资源和规划局；完成时限：2023年10月底）

（四）惠企政策“免申即享”

1. 梳理免申即享政策清单。各县（市、区）、市直有关部门要在税费减免、财政补贴、融资支持、招商优惠等领域筛选一批惠企政策，形成名单类、条件类和暂时难以数据化类“三类政策清单”，推动名单类、条件类政策实现免申即享，对暂时难以数据化类政策，要进一步减少申报材料、优化审批流程、压缩审批时限，提高政策兑现效率。建立动态更新机制，对新出台和到期过时政策及时纳入覆盖范围或宣布失效、废止。（牵头单位：市发展改革委；责任单位：市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：长期持续）

2. 建立免申即享政策平台。按照“省级建设、市县同步”的原则，将原市惠企政策直达快享平台功能进行优化整合，与省平台全面对接，建立市惠企政策免申即享平台，细化完善政策条件库、

企业画像库、政策匹配库三大数据库，实现政策推送、在线申请、线上审核等服务功能，第一批市级免申即享惠企政策尽快上线运行。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：2023年6月底）

3.发布免申即享惠企政策。各县（市、区）、市直有关部门要全面梳理各级现行惠企政策，除依法不予公开内容外，统一在市惠企政策免申即享平台发布；对新制定的惠企政策，应在出台后及时向市发展改革委报备并于3个工作日内在市惠企政策免申即享平台发布。（牵头单位：市发展改革委、市政务服务和大数据管理局；责任单位：各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：长期持续）

4.加强涉企数据归集应用。政策执行部门对列入免申即享清单的政策及要求进行梳理，提出数据共享需求；数据资源部门应根据法律法规规定情况，及时将相关数据推送至市大数据平台；数据管理部门要将各类数据进行归集；通过数据共享、自动比对、智能审批等，实现基于政策条件颗粒化、市场主体数据结构化、审批流程标准化的惠企政策免申即享。加大供水、供电、供气等涉企社会数据汇集共享力度，推进企业用水、用电、用气等社会数据与市场主体统一社会信用代码关联。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局、市发展改革委；责任单位：市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时

限：长期持续）

5.再造免申即享服务流程。对符合免申即享条件的事项，优化业务流程，将“企业先报、政府再审”的被动服务模式转变为“系统智审、确认申领”的主动服务模式。对“三类政策”分类制定兑现措施，让企业尽快享受政策红利。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局、市发展改革委；责任单位：市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：长期持续）

6.编制免申即享办事指南。政策执行部门要深入研究免申即享实现路径，编制免申即享办事指南，运用大数据锁定政策享受范围，进一步细化免申即享服务的职责分工、操作流程、时限要求等，使企业充分了解政策规定及办事流程，实现惠企服务精准供给。（牵头单位：市发展改革委、市政务服务和大数据管理局；责任单位：市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：2023年6月底）

7.深化免申即享制度改革。结合免申即享改革实际需求，各县（市、区）、市直有关部门要梳理与免申即享不相适应的制度和标准规范，新制定的惠企政策原则上要按照免申即享服务模式进行设计，主动与数据管理部门对接免申即享惠企政策和办事指南。探索建立适应免申即享惠企政策的财政资金拨付、惠企政策免申即享纪律监察等制度；逐步推广政策资金兑现信用承诺制，并将惠企政策免申即享落实情况纳入审计范围，保障免申即享惠

企政策合规、高效兑现。（牵头单位：市发展改革委；责任单位：市财政局、市审计局等市直有关部门，各县〔市、区〕人民政府、市城乡一体化示范区管委会；完成时限：长期持续）

（五）审批事项“免证可办”

1.出台政务服务事项“免证可办”工作方案。根据《河南省全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案》，结合我市实际情况，出台《焦作市全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案》。（责任单位：市政务服务和大数据管理局；完成时限：2023年6月底）

2.实现部分政务服务事项“免证可办”。梳理政务服务事项涉及证照的清单，新增100项以上政务服务事项“免证可办”。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市发展改革委、市自然资源和规划局、市市场监督管理局等部门；完成时限：2023年12月底）

3.实现试点领域政务服务事项“免证可办”全覆盖。以工程项目审批、不动产登记、公积金办理、公共资源交易为先行和试点，加快“四电”推广应用，实现试点领域政务服务事项“免证可办”全覆盖。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市住房和城乡建设局、市自然资源和规划局、市住房公积金中心、市公共资源交易中心等部门；完成时限：2023年12月底）

4.持续开展电子证照制作。根据省下发电子证照底图，及时制作电子证照模板并进行分发，完成部门电子证照录入工作。（牵头单位：市政务服务和大数据管理局；责任单位：市自然资源和

规划局、市住房和城乡建设局、市人力资源和社会保障局等部门；完成时限：持续推进）

5.发布“可用电子证照目录清单”。对已实现全量录入的电子证照进行梳理，形成“可用电子证照清单”，在市共享交换平台进行发布，为应用单位提供“免证可办”保障。（责任单位：市政务服务和大数据管理局；完成时限：持续推进）

6.简化电子证照核验。各政务服务部门要推动政务服务事项所需要电子证照及相关信息在线调用、获取、流转、核验、存档，支撑企业和群众办事所需信息“自动填”、所需证照材料“免提交”。对实现“免证可办”的政务服务事项，要及时修订完善办事指南，对免提交的证照材料标注“免”字标签，并在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。（责任单位：市直各政务服务部门；完成时限：持续推进）

7.拓展“免证可办”范围。各政务服务部门要持续推动免提交实体证照范围从常用电子证照向所有有效电子证照、证明和材料拓展，积极推进电子证照在行政执法领域和社会化生活场景中的应用，实现“电子亮证、扫码核验”和实体证照免提交。（责任单位：市直各政务服务部门；完成时限：持续推进）

三、保障措施

（一）加强组织领导。建立由市发展改革委、政务服务和大数据管理局、自然资源和规划局牵头，由市住房和城乡建设局、财政局、税务局、科技局、工业和信息化局、金融工作局、商务

局、人力资源和社会保障局、交通运输局、审计局、市场监督管理局、住房保障中心、12345 政务服务便民热线中心等部门组成的工作专班，统筹推进“五件事”具体开展。建立常态化对接沟通机制，定期组织召开工作会议，及时协调解决各类困难和问题。各县（市、区）人民政府、市城乡一体化示范区管委会要参照此工作方案，成立工作机构，制定配套方案，合力推动优化营商环境“五件事”工作落实见效。

（二）强化监督激励。将优化营商环境“五件事”工作列入市政府日常督查和专项督查重点，市营商办要定期对“五件事”工作推动有力、成效明显的单位通报表扬，对重视不够、工作缓慢、政策落实不到位的单位通报批评。健全常态化督导服务机制、落实效果评估机制，广泛听取企业和群众对“五件事”政策落实情况的意见建议，对发现的问题及时交办督办、跟踪问效、优化完善，不断提升服务效能。

（三）加大宣传引导。各县（市、区）、市直有关部门要充分利用报纸、电视、网络等媒介，及时总结、广泛宣传优化营商环境“五件事”的主要做法、典型经验和实施效果，积极回应市场主体关切，不断提升公众知晓度和认可度，积极营造“事事都是营商环境、人人共建营商环境”的浓厚氛围。

附件：焦作市优化营商环境“五件事”创新举措清单

附件

焦作市优化营商环境“五件事”创新举措清单

序号	事项名称	创新事项	主要举措	目标	责任单位
1	一件事一次办	推出群众关注度高、办理量大、办理时间相对集中的“一件事一次办”事项	围绕企业和个人全生命周期的重要阶段，再推出一批群众关注度高、办理量大、办理时间相对集中的“一件事一次办”事项，依托“焦我办”APP，不断创新应用场景，“我要上小学”、“我要上初中”、“我要上高中”、“我要上职业学校”、“我要上大学”等高频事项逐步实现申请、受理、审查、决定等全流程在线办理。	高频事项逐步实现申请、受理、审查、决定等全流程在线办理。	市政务服务和大数据管理局
2	有诉即办	建设民呼必应“焦我办”工程	建立市、县（市、区）、乡（街道）、村（社区）四级联动机制，完善各级建立“民呼必应”指挥中心、调度中心、服务中心和服务站，创新网格化管理、精细化管理、信息化支撑的基层社会治理新模式，打通数据壁垒，拓宽受理渠道，提高服务效能，创新政务服务便民服务的体制机制和机制，建立从受理到交办、督查回访、研判会商、提级督办、考核评价的全过程闭环式公共服务新高地。	完成民呼必应“焦我办”平台建设。	市12345政务服务便民热线中心
3	有诉即办	提升外商投资企业合法权益保护力度	编制《焦作市外商投资企业投诉工作规则》，确定投诉工作机制，明确投诉方式、投诉事项受理范围和投诉处理时限，完善工作程序和管理制度。	对外商投资企业诉求做到有诉即接、有诉即应、有诉即办，积极回应有关诉求，第一时间解决反馈。	市商务局

序号	事项名称	创新事项	主要举措	目标	责任单位
4	交房即交证	交地即交证	通过推行自然资源系统内部不动产单元代码“一码关联”工作机制，提高政务管理信息共享水平，实现土地收储、供应、不动产登记全流程信息共享，不断提高办事效率。压缩办理时限，通过加强协作、优化业务流程等方式，实现“交地即交证”。	确保用地单位在取得土地并足额缴纳相关税费的同时，工作日8小时内能够及时拿到不动产权证书，全面实现“交地即交证”。	市自然资源和规划局
5	交房即交证	跨省通办	充分利用互联网、大数据、人脸识别、在线支付等技术，全面开通高频事项异地“掌上办”业务；与周边外省相关地市签署合作协议，开通“跨省通办”专线，实现不动产登记跨区域办理，在异地不动产窗口发起登记申请，窗口人员受理后，由焦作市不动产登记中心即时审核、登簿，并发放电子版的不动产登记证，从申请到登簿实现实时办结，真正做到让数据多跑路，群众少跑腿。	全面打通跨省地域壁垒，通过异地（申请人所在地）线上或线下申请、网上流转、属地（不动产所在地）办理、网上支付、电子证照推送、EMS邮寄服务等方式，形成跨省“异地申请、属地办理”服务模式，实现“交房即交证”业务异地办、就近办、不见面办。	市自然资源和规划局
6	审批事项“免证可办”	多场景“免证可办”	利用全省“四电”试点市的契机，推进工程项目审批改革、不动产登记、公积金办理、公共资源交易等多场景“免证可办”。	开辟更多场景“免证可办”。	市政务服务和大数据管理局
7	惠企政策“免申即享”	扩大惠企政策“免申即享”	围绕上级新出台政策，结合我市工作实际，聚焦企业发展诉求，在落实第一批清单基础上，尽快推出第二批惠企政策清单。	扩大惠企政策“免申即享”事项数量及企业覆盖面。	市发展改革委

