

郑州市城市管理局

关于进一步优化提升营商环境的实施意见

为深入贯彻落实国家、省、市关于优化营商环境的决策部署，市城管局以市场主体需求为导向，紧跟营商环境市场化、法治化、国际化、便利化步伐，按照《河南省优化营商环境条例》、《郑州市 2022 年优化营商环境工作要点》和市委十二届二次全会暨市委经济工作会精神，以优应变，聚焦企业群众关切，结合工作职责，制定 2022 年优化提升营商环境实施意见。

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，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，认真落实市委市政府工作要求，把优化营商环境作为重大工程、战略性基础工程，聚焦国评、省评和日常工作中发现的突出问题和短板，坚持问题导向、对标前沿，全面提升。

二、工作目标

严格规范与企业经营、项目建设、居民使用等密切相关的水气暖服务事项，积极对标先进城市和进步较快城市的典型经验做法，跳起摸高、争先晋位，实施全流程优化，不断提高郑州市“获得用水用气用热”服务效率和服务质量，力争获得用水用气用热考评达到全省营商环境专项排名优异，进入全国排名第一方阵；持续深化行政审批一网通办、一次办成改革，提升政务服务水平，

切实提高企业群众办事的便利度、快捷度、满意度，推动政务服务工作走在全市前列。

三、主要任务

（一）精简水气暖报装服务流程。在材料、环节、时限“123模式”的基础上继续优化，取消与水气暖报装无直接联系的一切材料和环节，将办理时限压减30%以上。

牵头处室：公用事业处

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团

完成时限：2022年10月底

（二）提升水气暖服务水平。进一步完善企业与用户沟通回访机制，畅通抢修和服务热线，建立抢修服务三级网格化管理制度，紧密契合路长制管理模式，引入智能客服系统，定期开展用户回访、征求意见等活动；组建专业的水气暖上门服务队伍，做好用户报装前期的咨询辅导工作，充分听取申请人意见建议，有针对性的加以改进和解决，做好申报资料范本、共性问题解答等基础性工作，提高报装申请一次性成功率。打造全方位网上营业厅，实现缴费、过户、报装等所有事项的网上可办率为100%，加强网上办的咨询辅导工作，进一步提升网上办理率。

牵头处室：公用事业处

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团

完成时限：2022年10月底

（三）增强供气保障能力，提升供气安全管理水平。加快建设液化天然气气化站建设，年底前完成土地选址，促进新建液化天然气气化站的建设和投运；完成《郑州市瓶装燃气发展规划》文本编写，并配合市资源规划局完成审批程序，全面启动瓶装液化石油气充装站、供应站建设；强化供气安全保障，采用政府主导、企业实施、用户配合的方式，做好郑州市城镇燃气用户加装安全装置工作，4月底前完成管道燃气非居民用户1104户报警器加装，年底前完成管道燃气居民用户加装自闭阀、非金属软管更换金属软管80万户，完成瓶装燃气居民用户非金属软管更换金属软管10万户，确保用气安全。

牵头处室：公用事业处

责任单位：郑州华润燃气公司

完成时限：2022年12月底

（四）实施老旧市政公用管网改造工作。全面排查、整治城镇老旧管网领域安全隐患问题，制定老旧管网改造提升实施方案。2022年完成老旧管网改造任务为：1.供水:重点改造公共管网中运行年限30年以上或局部漏损严重、管材落后的老旧管网80公里。2.供热:重点改造一次、二次网中运行年限20年以上或材质落后、管道老化腐蚀严重、存在安全隐患的老旧管网41公里。3.燃气:重点改造运行年限30年以上的老旧管网150公里和其他被确认为高危管线的。4.排水(含积水点改造、排水明沟):运行年限超过20年，存在雨污混接、水流水位异常等功能性病害或管渠脱

节、错位、异管穿入等结构性问题的排水管网21公里，汛前完成27条明沟疏挖工作。对其他未达到使用年限的管线进行全域隐患排查，发现一例改造提升一例。

牵头处室：公用事业处 市政设施管理处 市政公用工程建设管理处

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团
市政工程管理处

完成时限：2022年12月底

（五）积极推进城市生命线建设。及时统计归集自来水、燃气、热力、隧道、桥涵、排水等市政公用设施方面的相关参数和需求，并将数据接入监测预警专题库，建设城市生命线风险监测预警系统，用数字化的方式及时发现市政公用设施运行中存在的隐患和风险点，为城市生命线的安全运行提供可靠的保证，积极配合应急局、大数据局完成系统建设前期的立项、可行性研究等相关工作。

牵头处室：数字化城市管理应急服务处 公用事业处 市政设施管理处

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团
市污水净化有限公司 城市隧道综合管理养护中心 市政工程管理处
环城快速公路管理处 郑开大道市政管理处

（六）保障水气暖市政管线配套及时性。强化数据信息共享，提高供水、供气、供热管网覆盖率，新建项目出让土地时及时跟

进道路及配套管线建设，将供水供气供热管网铺设至地块红线边界；新建道路办理规划、施工许可手续时，保持信息联动共享，确保自来水、燃气、热力管线与道路同步规划、施工，并组织联合验收，确保市政道路通车的同时，市政公用设施、管线能够同步配套到位；既有道路水气暖管线施工需要办理规划施工手续时，由道路管理单位出具同意铺设意见后，规划部门根据意见办理规划许可手续、建设部门办理施工许可手续。

牵头处室：公用事业处 市政设施管理处 行政审批办公室

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团
市政工程管理处 各区道路管理部门

完成时限：2022 年 12 月底

（七）优化水、电、气、暖、排水接入工程行政审批。供水、供电、供气、供暖、排水等市政接入工程如需办理规划许可、占道许可、破绿许可、挖掘城市道路许可等行政审批事项的，由公用企业全程帮办代办，对长度不超过200米的继续实行零审批；对长度超过200米的，进一步压缩办理时限、优化办理流程，推行一窗受理、并联审批。对于供排水、供电、供气、供热等市政基础设施项目，因工程建设需要破路的，免收城市道路挖掘修复费，具体要求按照《河南省工程建设项目审批制度改革领导小组办公室关于印发河南省深化工程建设项目审批制度改革优化办理建筑许可营商环境实施方案的通知》（豫工程改革办〔2021〕5号）执行。

牵头处室：行政审批办公室

责任单位：市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团
市政设施管理处 市政工程管理处 绿化处 计划财务审计处
各开发区、区县（市）城市管理部门

完成时限：2022 年 12 月底

（八）加强二次供水管理。针对当前郑州市二次供水管理主体多元化，管理职责不明晰、设施维护不到位等问题，认真组织有关部门开展调研，学习借鉴外省市经验做法，制定郑州市二次供水改造管理解决方案提交市政府研究。

牵头处室：公用事业处 法规处

责任单位：市自来水公司

完成时限：2022 年 8 月底

（九）加快推进郑州市供水、供热一体化一张网改革。以市政府总体部署为基本遵循，市城管局为牵头单位，市自来水公司、市热力集团为具体实施主体，有序推进郑州市供水、供热一体化一张网改革。市城管局牵头起草《郑州市供水一体化一张网改革实施方案》、《郑州市中心城区集中供热一体化 一张网改革实施方案》并提交至市政府研究，并在市政府方案印发后按方案要求抓好落实。

牵头处室：公用事业处

责任单位：市自来水公司 市热力集团

完成时限：2022 年 12 月底

(十)持续推进行政审批制度改革。对审批事项进行再优化,废除清理不符合法律法规要求的前置条件,取消不必要的证明材料,确需提供的材料尽量采用电子化,简化办事程序、提高审批效率;推广使用河南省政务服务网上办事大厅,全面实行网上申报,实现市城管局的13项行政审批事项网上可办率达到100%,网上办理率达到80%以上。

牵头处室:行政审批办公室

责任单位:市政设施管理处 公用事业处 市容环卫管理处
固体废弃物处置管理处 户外广告管理处 城市河渠管理处
市政工程管理处 各开发区、区县(市)城市管理部门

完成时限:2022年10月底

(十一)优化企业群众办事体验。围绕“好差评”制度建设,在在线办理成熟度、服务方式完备度及办事指南准确度等方面下功夫,争取在线办理成熟度和办事指南准确度达到100%,网上好评率达到95%以上;继续做好“一件事”的办理工作,对已经纳入一件事的服务事项加强宣传,引导企业群众在郑好办APP上进行办理;对其他涉及民生的事项进行流程再造和优化,争取可纳入郑州市“一件事”办理的事项增加10%以上。

牵头处室:行政审批办公室

责任单位:市政设施管理处 公用事业处 市容环卫管理处
固体废弃物处置管理处 户外广告管理处 城市河渠管理处
市政工程管理处 各开发区、区县(市)城市管理部门

完成时限：2022 年 10 月底

（十二）统筹推进“一把手”民情体验活动。围绕“走进群众生活听民声、走进中小企业解急难、走进基层单位察实情”这一主题，以“主题党日”为依托，充分发挥党密切联系群众的优势，切实解决人民群众、市场主体反映强烈的突出问题，结合本单位（机关处室）工作实际，选择体验内容，重点开展群众生活体验、政务服务体验、服务企业体验、基层岗位体验、志愿服务体验等五项民情体验。通过“一把手”示范带动基层党组织全面开展民情调研活动。

牵头处室：机关党委

责任单位：局属相关单位 局机关相关处室

完成时限：2022 年 12 月底

（十三）全面深化规范文明执法。坚持“721 工作法”，研究制定“首违不罚”细则和目录清单，推行轻微违法行为“警示告知”制度，探索人性化柔性执法机制，让执法有法度、有力度、有温度，为企业群众创造良好的办事创业环境。巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项活动成效，组织开展全市城市管理综合执法系统“精管理、优服务、暖民心”活动，全面提升执法队伍的政治能力、依法行政能力、群众工作能力、改革创新能力和应急处突能力。加大危及供水、供电、供气、供热、排水等市政公用设施安全的行政执法，依法依规立案查处，确保全市市政公用设施安全稳定运行。

牵头处室：执法管理处

责任单位：法规处 城市管理执法支队 各开发区、区县（市）城市管理执法部门

完成时限：2022 年 12 月底

（十四）完善新型市场监管机制。继续做好双随机抽查事项清单的公开和双随机抽查检查结果的公示工作，健全以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充，以信用监管为基础的新型监管机制，探索“双随机+信用分级分类监管”，不断提升监管公平性、规范性和有效性，

牵头处室：法规处

责任单位：局属相关单位 局机关相关处室

完成时限：2022 年 12 月底

（十五）完善城市管理领域信用体系建设。以信用体系建设为抓手，弥补管理和执法形式单一的短板，对郑州市城市管理领域信用制度进行修订，继续做好信用信息的分级分类、信用奖惩和信用修复工作；推进政务诚信建设，健全政府重大决策诚信机制，完善政府决策执行诚信履约机制，加强城市管理系统公职人员诚信体系建设，不断提高政府部门的公信力。

牵头处室：行政审批办公室 人事处

责任单位：局机关各处室 局属各单位 各开发区、区县（市）城市管理部门

完成时限：2022 年 12 月底

（十六）提升信用信息归集共享水平。及时、全量、完整、准确地将本部门产生的行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查等信用信息推送至国家企业信用信息公示系统和信用中国等信用平台，实现信用信息归集共享全目录覆盖，杜绝误填、错填、漏填，不断提升有效数据量。上报率、合规率、及时率均要达到100%。加强特定领域信用信息归集工作。建立健全水、气、暖等数据常态化、制度化和规范化共享机制，重点做好尚未入库的特定领域信用信息归集工作，实现特定信用信息归集种类全覆盖。

牵头处室：行政审批办公室 法规处

责任单位：局属相关单位 局机关相关处室 市自来水公司
郑州华润燃气公司 市热力集团

完成时限：2022年12月底

（十七）强化市政公用工程招标管理。巩固提升电子化交易水平，实现远程异地评标常态化，深化市政基础设施项目招标领域的清洁整治，配合有关部门依法严厉打击围标、串标、挂靠、恶意投诉等干扰招投标市场秩序的违法违规行为，制定招标活动投诉处理流程，按照“双随机、一公开”原则，完善项目招标全方位长效监管机制；做好合同履行领域信用监管试点工作，探索建立合同履行领域信用监管制度，及时归集合同双方的基本信息以及签约、履约、违约信息，定期对合同签约双方开展信用评价。

牵头处室：市政公用工程建设管理处

责任单位：局属各单位 局机关相关处室

完成时限：2022 年 12 月底

（十八）提升市场服务便利化水平。保障各类市场主体平等参与政府采购活动的权利，全面促进政府采购公平竞争简化政府采购相关证明材料。落实市政府关于“市本级预算单位采购集中采购目录以内、限额标准以上的货物和服务试行“信用+承诺”准入制，供应商无需提供相关财务状况、社保资金等证明资料，仅须如实提供书面承诺符合资格条件且无纳税、社保、重大违法等方面失信记录以及具备履行合同所必须的设备和能力的声明函，即可参与政府采购活动”的要求。

牵头处室：计划财务审计处

责任单位：局属各单位 局机关相关处室

完成时限：2022 年 12 月底

（十九）扎实开展扫黑除恶专项斗争。成立常态化开展扫黑除恶专项斗争领导小组，定期召开会议，深入分析扫黑新形势、新特点。坚持“打早打小、治早治小、防早防小”，强化源头治理、行业监管，补齐短板、堵塞漏洞，不断提升行业治理能力和水平。探索创新宣传形式，提高城市管理行业干部职工对扫黑除恶的知晓率和参与率。完善行业部门之间、行业部门与公安机关之间的联动机制，实现重点行业领域常态化治乱。

牵头处室：信访工作处

责任单位：局属各单位 局机关相关处室

完成时限：2022 年 12 月底

（二十）持续提升城市环境。持续开展全程清洁行动，每周开展不少于 2 次全城大清洗活动，强化生活垃圾分类管理，提升环卫保洁水平；优化完善城管系统大气污染防治工作督导考核标准和考核办法，对全系统施工工地扬尘管控、全市餐饮油烟治理、道路扬尘治理等工作进行严格督导考核；按照“一街一景，一路一色，三季有花，四季常青”要求，聚力道路绿化提档升级；强化对污水处理的运营监督管理，确保污水处理率达到 100%。

牵头处室：市容环卫管理处 执法管理处 绿化管理处 公用事业处

责任单位：城市管理执法支队 道路绿化管理处 中原环保股份有限公司 郑州市污水净化有限公司 各开发区、区县（市）城市管理部门

完成时限：2022 年 12 月底

（二十一）积极攻坚，发挥战斗堡垒作用。各责任单位，各责任处室，要组织“党员优化营商环境先行队”，通过“三亮三比”，积极开展争创党员先锋岗、示范岗和责任区活动，调动广大党员干部积极参与到优化营商环境中来。深入开展机关党组织与企业“结对共建”活动，落实市委优化营商环境具体措施。

牵头处室：机关党委

责任单位：局属相关单位 局机关相关处室 市自来水公司 郑州华润燃气公司 市热力集团

完成时限：2022 年 12 月底

（二十二）加大营商环境宣传力度。围绕省、市营商环境工作要求，充分运用报刊、电视、互联网、新闻媒体等形式，把握要点，打造亮点，全方位、多层次、立体化宣传优化营商环境工作的决策部署、进展成效和经验做法，切实提高群众、企业的知晓率，积极营造良好的舆论氛围。

牵头处室：宣传教育处

责任单位：局属各单位 局机关相关处室 市自来水公司
郑州华润燃气公司 市热力集团

（二十三）严格执纪监督。组织实施“优化营商环境，着力整治干部不担当不作为”专项行动，聚焦懒政怠政，为政不为，不作为、慢作为、乱作为，吃拿卡要等形式主义、官僚主义行为和不正之风开展督导检查问责，助推优化营商环境各项工作落到实处。

牵头处室：局机关纪委

责任单位：市纪委监委驻市城管局纪检监察组 督查办公室
行政审批办公室

完成时限：2022 年 12 月底

四、相关要求

（一）加强领导，发挥党建引领作用。各级党员干部既是优化营商环境的筹划者、组织者，更是优化营商环境的先行者、受益者，各级党组织做好党建融合优化营商环境工作，把优化营商环境

环境作为党建工作的重点任务，加强科学统筹，严密组织实施。

（二）高度重视，狠抓任务落实。水气暖公用企业、局属单位和局机关相关处室要深刻认识营商环境改革的重要性，切实把优化营商环境的主体责任扛在肩上，按照相关职责要求，持续推进思想破冰，压实责任担当，健全工作机制，细化工作任务，建立工作台账，密切协调配合，加力提效推进。

（三）强化督导，务求工作实效。建立健全营商环境投诉处理机制，通过营商环境专线、立刻办热线，局微博、局长信箱、政务服务平台等渠道，接受社会各界对损害营商环境行为的投诉举报，及时处理企业群众反映的问题。对经核实在工作中存在敷衍塞责、问题整改不到位的损害营商环境的单位和个人予以通报批评，并按有关规定作出相应处理。

（四）落实责任，严格督查考核。市城管局将营商环境工作推进情况纳入督查范围，并在年底予以考评，对优化营商环境工作落实到位、积极作为的，在评优评先时予以优先考虑；对懒政怠政、为政不为的单位及其负责同志，取消当年评优评先资格，并按有关规定严肃追责问责。