

河南省国防动员办公室
(河南省人民防空办公室)
关于印发落实优化营商环境“五件事”措施的通知

各省辖市、济源示范区、航空港区国动办（人防办），机关各处室、直属各单位：

现将省国动办（省人防办）《落实优化营商环境“五件事”措施》印发你们，请认真贯彻执行。



落实优化营商环境“五件事”措施

为打造“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的人防政务服务环境，让企业和群众办事创业更便捷高效，进一步激发市场活力和社会创造力，提升企业和群众的获得感、幸福感，现就落实优化营商环境“五件事”（政务服务“一件事一次办”、政务服务“有诉即办”、预售商品房项目“交房即交证”、惠企政策“免申即享”、政务服务事项“免证可办”）有关措施通知如下。

一、发布事项清单和服务指南，全面推行人防政务服务“一件事一次办”工作落实

（一）梳理规范人防政务服务事项。编制人防政务服务事项基本目录和实施清单，将其纳入省一体化政务服务平台事项库管理，实现人防政务服务事项数据同源、动态更新、联动管理。对市场准入负面清单、“互联网+监管”事项清单、投资审批管理事项清单、工程建设项目审批事项清单等涉及的人防政务服务事项进行优化调整，实现各类清单与政务服务事项基本目录同类事项名称、类型等要素一致。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：6月底前）

（二）制定人防行政许可实施规范。按照国家、省制定的行

政许可实施规范，制定全省统一的人防行政许可实施规范。市、县人防行政许可实施机关要根据省级制定的实施规范，细化完善本地人防行政许可实施规范。省、市、县人防行政许可实施机关要依照行政许可实施规范制定办事指南并向社会公布。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：6月底前）

（三）推行落实“一件事一次办”。按照人防政务服务事项基本目录和实施清单，梳理发布人防政务服务“一件事一次办”事项清单，出台人防政务服务“一件事一次办”改革实施方案、操作规程，发布办事指南，按照“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理、一次办好”要求，推动多个政务服务事项集成化办理、套餐式服务。市、县人防主管部门将人防政务服务“一件事一次办”事项纳入各级政务服务中心设置的“一件事一次办”综合窗口办理。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前）

二、拓宽投诉渠道，丰富处置内容，提升人防政务服务“有诉即办”工作质效

（一）拓宽投诉反映渠道。逐步建立门户网站及其移动端、微信公众号、小程序等投诉渠道与12345政务服务热线的互联互通，及时收集、快速处置、限时回复线上投诉。充分发挥“有诉即办”线下窗口优势。建立人防诉求清单和台账，利用政务服务中心、便民服务中心“有诉即办”窗口，解决企业、群众“急难愁盼”问题。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：

12月底前)

(二) 丰富“有诉即办”处置内容。不断丰富12345政务服务热线人防知识库，提高热线人防知识库信息覆盖率、准确率，提升来电直接答复率。对通过12345政务服务热线等“有诉即办”诉求响应机制解决的问题详情、处理方法、步骤和结论意见等进行分析整理，形成人防政务服务指导案例，报同级政务服务和大数据管理部门审核发布，必要时可会同相关政务服务部门共同发布，可作为处理同类问题的指导、借鉴和参考。(责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前)

(三) 提升“有诉即办”工作质效。建立“有诉即办”受理、办理、反馈、回访闭环工作机制，实行“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”，确保企业和群众到窗口反映的人防政务服务问题有人问、事情有人管、过程有人帮、结果有回访。对在“有诉即办”窗口反映的问题和办事需求，人防窗口工作人员应当场了解具体情况，能够当场协调解决的，要当场协调解决；不能当场协调解决的，要及时研究，依法依规予以处理；确因法律法规、政策等障碍原因不能解决的，要明确告知不能办的原因。不属于人防政务服务业务的，应当在受理后即函转有关部门和单位，并告知企业和群众，做到诉求“事事有受理、件件有回应、结果有回访”。依托政务服务“好差评”系统，提升评价覆盖事项率、实名差评按期整改率。加强评价数据跟踪分析，及时发现解决人防政务服务堵点、难点、痛点问题，持续提升人防政务服

务质量。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前）

三、优化审批流程，提升服务效能，助力预售商品房项目“交房即交证”工作提速提效

（一）优化政务服务事项流程内容。按照省政府关于政务服务事项梳理规范“三级三十二同”工作要求，优化应建防空地下室的民用建筑项目报建审批、防空地下室竣工验收核实工作流程、精简申报材料、压缩审批时限，消除审批服务中的模糊条款，提升办事指南准确性、详实性和易用性，推动预售商品房项目“交房即交证”涉及的人防政务服务事项在全省同要素管理、无差别受理、同标准办理，助力预售商品房项目“交房即交证”提速提效。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：6月底前）

（二）提升防空地下室竣工验收效能。打破以往民用建筑项目防空地下室验收后，人防主管部门再行出具防空地下室竣工核实认可文件的惯例，民用建筑单体地下无防空地下室的，该单体工程的建设单位可先行申请竣工联合验收，竣工一幢、验收一幢，人防主管部门按照《河南省人民防空办公室关于印发〈河南省人民防空工程审批管理办法〉的通知》（豫人防〔2021〕27号）要求，出具同意该单体建筑竣工验收备案的函，待整体项目依法履行人防义务后，人防主管部门再行出具整体项目的竣工验收核实文件，提高预售商品房项目“交房即交证”工作质效。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前）

四、编制惠企政策清单，实现企业“免申即享”，确保人防惠企政策落地落实

(一) 推进惠企政策上线办理。按照《河南省人民防空办公室、河南省发展和改革委员会、河南省财政厅关于规范物流仓储用地建设项目配建防空地下室的通知》(豫人防〔2021〕56号)要求，做好“总建筑面积2000平方米以下的物流仓储用地建设项目的防空地下室易地建设费收费标准降为零”惠企政策纳入省涉企政策统一发布和精准服务平台以及落实工作。(责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：6月底前)

(二) 持续梳理“免申即享”惠企政策。按照省政府统一部署，进一步梳理编制防空地下室易地建设费减免政策清单，按照应上尽上原则，将减免政策全部纳入省涉企政策统一发布和精准服务平台。对相关惠企政策实行分类标签管理，企业可通过平台一键了解符合条件的政策，平台根据企业填报信息实现精准推送，变“企业找政策”为“政策找企业”。编制“免申即享”惠企政策办事指南，规范并明确政策兑现的条件、时限、流程等，使企业充分了解政策规定、操作流程，实现惠企服务精准。对于符合防空地下室易地建设费减免条件的企业，人防主管部门简化审批环节，压缩办理时限，提供在线申请、在线反馈、应享未享提醒等服务，提高防空地下室易地建设费惠企政策兑现效率。(责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前)

五、编制清单目录，申请材料共享共用，实现人防政务服务

事项“免证可办”

全面梳理人防政务服务事项由本部门生成及需其他部门提供的证件、执照、证明、鉴定报告、批文等，编制全省人防政务服务事项电子证照清单和部门核发的电子材料目录，通过相应业务办理系统实现所需电子证照、电子材料的在线调用、获取、流转、核验、存档，支撑人防政务服务事项办理所需电子证照、电子材料免提交，实现人防政务服务事项“免证可办”。（责任单位：省、市、县人防主管部门；完成时限：12月底前）

优化营商环境“五件事”是全省一流营商环境建设的重点，各单位要高度重视，深刻认识优化营商环境的重要意义，主要负责同志要亲自研究部署，亲自推动，确保见效。要加强政策宣贯，通过“两微一端”宣传优化营商环境新成效、新进展。要营造优化营商环境浓厚氛围，对于优化营商环境“五件事”中先进经验和典型案例，各单位要及时上报，省办将进行通报表扬并向全省推广。

信息公开选项：主动公开

河南省国防动员办公室

2023年5月8日印发

