

句容市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

句协调办发〔2023〕1号

关于印发加快推进“一件事一次办” 打造政务服务升级版实施方案的通知

各镇人民政府、街道办事处，各管委会，市各有关单位：

现将《关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

句容市政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2023年5月23日

句容市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2023年5月23日印发

关于加快推进“一件事一次办” 打造政务服务升级版实施方案

为贯彻落实《省政府办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的实施意见》（苏政办发〔2022〕87号）、《镇江市人民政府办公室关于印发加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的实施方案的通知》（镇政办发〔2023〕8号），持续深化“一件事一次办”，推行政务服务集成化办理，提升政务服务标准化规范化便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，现结合我市实际制定本方案。

一、总体目标

以企业和群众实际需求为导向，聚焦企业从开办到注销、个人从出生到身后全生命周期的重要阶段，对涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项实行“一件事一次办”，提供主题式、套餐式服务。加快建立政府主导、职责明确、高效协同、规范便利的运行机制，推动省级“一件事一次办”事项清单落实到位，探索实施更多地方“一件事”，形成“一张清单、一窗（端）受理、一次告知、一表申请、一套材料、一次提交、一次反馈、一次分办、一窗（端）出件、一号服务”的办理模式，打造政务服务升级版。

二、主要任务

（一）落实省级“一件事”。持续深化企业开办、企业注销、不动产登记、工程建设项目审批、动产抵押登记省定精

品“一件事”改革成果，进一步优化办事流程，压缩办理时限，拓展联办事项，实现全程网上办理。2023年5月10日前落实省级“一件事一次办”事项清单，对照任务分工，加强与上级部门沟通对接，按照上级工作部署要求，结合实际优化精简申请表单、申报材料和业务流程，打造具有本地特色的“一件事一次办”服务。2025年底前，实现“一件事一次办”模式常态化，事项范围更扩大，服务领域更拓展，企业和个人全生命周期重要阶段涉及的生产经营、惠企政策兑现、大中专学生毕业、看病就医等更多政务服务事项实现“一件事一次办”。

（二）探索拓展地方“一件事”。各部门根据企业、群众的实际需求，在原有地方“一件事”基础上进行优化拓展，参照省级“一件事”实施步骤，精简办事流程、申报材料等，并形成我市标准化办事指南，完善线上申报平台，明确线下受理渠道，健全工作协调机制。各部门可选择基础较好的应用场景先行先试，要加强电子证照归集应用，实现“两个免于提交”，运用省数字政府政务中台事项中心、表单中心、办件和事件调度服务中心等能力开展业务标准化梳理，复用已上线应用场景组件化能力，高效利用集成化数据资源创新地方“一件事”服务，条件成熟的报请上级主管部门复制推广，推动实现我市“一件事一次办”服务走在前、做表率。

（三）突出“一件事”改革节点管理。5月中旬，牵头部门要对照省级“一件事一次办”清单内事项，结合实际形成“一件事一次办”实施方案（已出台省级、市级实施方案的按

照要求落实或进一步优化），并报我市“放管服”改革协调小组办公室备案；5月底前，牵头部门会同配合部门学习省数字政府政务中台应用场景试点经验，加快建立跨部门、跨层级的联办机制，实现省级“一件事一次办”清单内事项线上、线下通办，并研究拓展地方“一件事一次办”事项范围；6月10日前，各部门协同完成地方“一件事一次办”标准化办事指南梳理提升工作，协同市政务办升级优化一体化在线政务服务平台“一件事一次办”专栏，6月底前争取实现地方“一件事”在镇江市范围内推广。

三、实施内容

市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室（以下简称市协调办）要坚持系统集成、协同高效，及时编制并发布全市企业和个人政务服务“一件事一次办”事项清单，明确事项名称、涉及事项、责任单位。科学设计流程，优化政务服务大厅功能布局，强化部门协同、系统联通和数据共享，实现线下联办和线上通办。

（一）再造办事流程。牵头部门会同配合部门厘清职责，加强协作，强化线上线下审批协同，梳理“一件事”办理环节，按照“减少办事环节、整合办事材料、缩短办事时限”要求，梳理设定依据、受理条件、申请材料、办结期限、收费标准、办理结果等要素，合理优化办事前后顺序，精简办理要素和业务流程，编制形成标准化业务流程和办事指南，在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。整合、精简、优化“一件事一次办”

涉及材料，清理自行设定、没有法律法规规章依据的申请材料，提高材料复用率，形成一张材料清单，并提供申报材料样式，推动“一件事一次办”改革取得实效。

（二）完善线上平台。牵头部门依托省数字政府政务中台、镇江市一体化政务服务平台“一件事一次办”专栏，统一事项管理、身份认证、电子印章等公共支撑能力，推动业务系统与一体化政务服务平台高效对接，打造“一端受理”统一入口，实现“一次登录、全网通办”，并向移动端、集成化自助服务终端等拓展，便利企业和群众线上申办、自助申办。申请人只需申请一次，除法律法规规定应当并行办理的事项外，可根据实际需求自主选择办理事项，牵头部门一次性分办给相关部门，通过一体化政务服务平台，同步获取受理信息和有关部门的办理信息，开展并联审批、联合评估、联合审图、联合勘验、联合验收等，审查结果及时反馈，办理结果和电子证照可以信息化方式推送。发挥12345热线政务服务“总客服”功能，在语音端和互联网端采用民声接听员现场解答、政策专员连线解答、政务问答台在线答复、复杂诉求流转承办部门办理等多种方式，一口式、一站式回应企业和群众在办理“一件事”中的咨询、查询、建议和投诉。依托政务服务“好差评”平台建立“一键服务”评价系统，加强对“一件事”事项办理情况的跟踪评估，让企业和群众评判政务服务绩效，评价结果纳入部门绩效考核。

（三）优化线下窗口。政务服务、公共服务部门根据企业和群众办事实际场景需求，结合大厅窗口功能布局，科学合

理设置“一件事一次办”线下受理窗口，提供窗口位置、预约排队等信息和导航服务，镇（街道、管委会）便民服务中心要依托全科窗口受理“一件事”，推动基层“一件事一次办”事项与全科服务深度融合，鼓励将“一件事”延伸到村（社区）便民服务站受理。“一窗”实行一次性书面告知、一次性受理申请材料、进行一次性初审，申请材料不齐全或者不符合法定条件的，应当一次性反馈需要补正或者更正的内容。全面推行“前台综合受理、后台分类审批”，建立线下受理窗口与各联办部门工作协调机制，规范窗口运行和服务行为，做好事项受理、材料流转、分类审批、统一出件等环节的无缝衔接，保障审批服务按时办结。优化整合“一件事一次办”涉及的出件环节，按照集约化、高效化的原则，采取窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式，将办理结果和实体证照第一时间统一送达申请人。健全完善帮办代办服务机制，聚焦企业开办、投资建设、工程建设、民生等领域以及残疾人、老年人等特殊群体，提供精准化、定制化服务。

（四）强化数据共享应用。根据省、市级统一部署，明确“一件事”数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、技术支撑等制度流程，推进跨部门、跨层级数据依法依规有序共享。按照“一件事一次办”清单和办理业务流程，牵头部门会同配合部门编制数据共享需求、电子证照社会化应用场景清单，明确数据需求部门、数据提供部门、资源名称、数据项、更新周期、提供方式、数据范围等内容；数据提供部门

及时进行数据目录注册、资源挂接、动态更新。梳理“一件事一次办”涉及的政务服务事项表单字段，推行共享数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现“多表合一、一表申请”，推动电子证照、电子印章、电子签名、电子档案等在“一件事一次办”中的应用。聚焦“一件事一次办”数据需求，开展共享数据评价，推动数据提供部门持续提升共享数据质量，大力推动数据回流，不断提高共享数据时效和“一件事一次办”数据服务能力。

（五）加强综合监管。针对“一件事一次办”跨部门、跨业务的特点，健全监管制度，落实各环节监管部门及职责，进一步完善监管规则 and 标准，深化细化监管措施，实施事前事中事后全链条监管。“一件事一次办”涉及审管分离的政务服务事项，要明晰政务服务审批部门、行业主管部门的监管职责和边界。按照“谁审批、谁负责，谁主管、谁监管”的原则，强化审管协同和信息共享，推进“一件事”依法依规办理。

四、保障措施

（一）强化协同配合。市协调办负责统筹推进全市政务服务“一件事一次办”工作，牵头落实“一件事一次办”事项清单，明确牵头部门和配合部门，对各部门推进情况进行跟踪督促。牵头部门要会同配合部门认真落实主体责任，细化“一件事一次办”事项清单任务，明确时间节点、部门分工和监管责任，并提供必要的政策、业务、系统、数据等支持，做好对各镇（街道、管委会）、所涉部门的业务指导工作。

（二）强化宣传培训。各镇（街道、管委会）、各部门要高度重视“一件事”改革宣传，加强政策解读工作，及时总结经验，扩大改革影响力。各服务窗口工作人员要主动宣传引导群众通过“一件事一次办”办理，切实提高社会知晓度和群众认同感。采取多种形式，在政策解答、平台使用、业务办理、技术应用等方面对业务人员强化培训，提升服务质量和水平。

（三）强化监督考核。市协调办要建立“一件事一次办”考核评价制度，半年对各镇（街道、管委会）、各部门“一件事”改革进行督查推进。结合现场调研和在线评价等方式，综合节点工作完成程度、标准化建设、线上和线下运行等情况，形成工作通报，相应评价结果将纳入高质量发展、综合效能相关指标考核评价范围，对工作推进不及时、工作落实不到位、企业和群众反映问题突出的，给予通报批评，并限期整改。

附件：1.省级“一件事一次办”事项清单任务分工
（2022年版）

2.“一件事一次办”改革工作评价暂行办法

附件1

省级“一件事一次办”事项清单任务分工

(2022年版)

序号	名称	牵头部门	配合部门
1	企业开办*	市行政审批局	市公安局、人民银行句容市支行、市税务局、市人社局、市住房公积金管理中心
2	企业准营* (开办餐饮店)	市行政审批局	市城管局、市消防救援大队
3	就业登记* (员工录用)	市人社局	市医保局、市住房公积金管理中心
4	就业登记* (灵活就业)	市人社局	市医保局、市住房公积金管理中心
5	涉企不动产登记*	市自然资源和规划局	市税务局
6	企业简易注销*	市行政审批局	市税务局、市人民法院、市人社局、市商务局
7	新生儿出生*	市卫健委	市公安局、市民政局、市人社局、市医保局、市税务局
8	结婚* (公民婚育)	市民政局	市公安局、市卫健委
9	扶残助困*	市残联	市民政局、市人社局、市医保局
10	军人退役*	市退役军人事务局	市公安局、市人社局、市医保局
11	二手房转移登记及 水电气联动过户*	市自然资源和规划局	市住建局、市税务局、市财政局、市供电公司、句投集团
12	退休* (企业职工退休)	市人社局	市卫健委、市医保局、市住房公积金管理中心

序号	名称	牵头部门	配合部门
13	公民身后*	市民政局	市公安局、市人社局、市卫健委、市退役军人事务局、市医保局、市残联、市司法局、市住房公积金管理中心
14	重大项目建设审批	市行政审批局	市自然资源和规划局、市住建局、市交通运输局
15	人才服务	市人社局	市公安局、市住建局
16	教育入学	市教育局	市公安局、市人社局、市自然资源和规划局、市卫健委
17	尊老金申报	市民政局	市公安局
18	基本医疗保险参保人员医疗费用报销	市医保局	
19	网约车申请	市交通运输局	市公安局
20	开办运输企业	市交通运输局	市公安局
21	开办旅馆	市公安局	市城管局、市行政审批局、市消防救援大队
22	开办网吧	市行政审批局	市城管局、市卫健委、市市场监管局、市消防救援大队
23	公租房申请	市住建局	市公安局、市民政局、市人社局、市自然资源和规划局、崇明街道、华阳街道、黄梅街道
24	知识产权保护	市市场监管局	市司法局、市农业农村局、市文广旅局、市新闻出版局
25	开办便利店	市行政审批局	市公安局、市卫健委、市城管局、市烟草专卖局
26	开办药店	市行政审批局	市城管局、市消防救援大队

注：标注*的事项为国家部署的“一件事”

”

附件2

“一件事一次办”改革工作评价暂行办法

“一件事”名称：_____

序号	考核项目	分值	评价细则
1	标准化建设	20分	针对省级“一件事一次办”事项，印发实施方案文件；针对地方或部门“一件事一次办”探索事项，出台本地实施方案的酌情加分。（提供文件） 梳理完善办事指南（包含办事流程、线上线下受理渠道等要素），并在线下窗口和相关网站公示公告，未完成的酌情扣分。（提供窗口截图或照片、办事指南电子稿）
2	线上专网	20分	依托镇江市一体化在线政务服务平台（或苏服办APP）“一件事一次办”申报模块，由牵头部门完成“一件事一次办”专栏升级改造，形成“一端受理”统一入口。申报页面存在明显错误导致不能完成申报的进行扣分，不能实现网上全程办理的此项不得分。 额外提供APP小程序或自助终端上办理；采用或提供省数字政府政务中台能力的酌情加分。（提供网址和办件量）

序号	考核项目	分值	评价细则
3	线下专窗	10分	在政务服务大厅、便民服务中心、分中心设立“一件事一次办”窗口，建立健全线下工作协调机制，未完成的进行扣分。将“一件事一次办”服务延伸至镇（街道）以下的酌情加分。（提供照片或截图）
4	运行质量	20分	每季度提供至少2个实际办理案例，无法提供的此项不得分（提供涉及“一件事一次办”全部门、全流程业务截图佐证）；参考事项年办件量，按“一件事一次办”模式运行比例超10%的加分。
5	宣传报道	20分	进一步提升群众知晓度和改革宣传力度，根据市级、省级、国家级宣传报道，各级领导批示等情况进行加分。（提供截图或照片）
6	工作配合	10分	依据2023年度省、市“一件事”改革要求、句容市“一件事”改革整体优化提升举措，参考部门配合度、贡献值相应赋分。

注：1. “一件事一次办”考核评价采取百分制，相应总分折算后将应用于高质量发展、综合效能考核等指标。

2. 各部门应当依据评价表，于6月底将相关工作落实情况电子台账并“一件事”改革工作总结报送至市政务办，电话、传真：87266630。