

灌南县政府 推进政府职能转变和“放管服”改革 协调领导小组办公室

灌协调办〔2021〕2号

关于印发《灌南县推动政务服务“一件事一次办”改革实施方案》的通知

各镇，县直相关部门：

现将《灌南县推动政务服务“一件事一次办”改革实施方案》印发给你们，请各单位结合实际认真贯彻落实。

相关单位名单：各镇，审批局、市场监管局、自然资源局、住建局、税务局、人社局、医保局、司法局、公安局。

灌南县政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调领导小组办公室

2021年5月21日

灌南县推动政务服务“一件事一次办”改革实施方案

为贯彻落实省市“一件事”改革相关决策部署，确保各项改革措施进一步落到实处、取得实效，县协调办按照《江苏省优化营商环境条例》《江苏省促进政务服务便利化条例》文件要求，进一步整合优化办事流程，结合工作实际，提出实施方案如下：

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，以人民为中心，以企业和群众办事需求为导向，围绕“一件事”线上线下一办，进一步完善政务服务平台，优化窗口布局，规范服务标准，建立系统联动、部门协同机制，再造办事流程，全面提升政务服务规范化、便利化水平，不断优化营商环境，打造人民满意的服务型政府，为高质量发展后发先至提供体制机制保障。

二、改革内容

“一件事”是指企业群众需办理的一个事项，涉及到一个以上政务服务项目，需要到一个部门不同窗口、多个部门或需跨层级部门办理的“一揽子事”。“一件事”改革是指通过整合事项、流程再造、信息共享，线上一个平台或线下一个窗口统一办理，形成“一窗受理、一次告知、一表申请、一套材料、一窗出件、一号评价”的办理模式，切实提升政务服务水平。

（一）一窗受理：“一件事”要明确线上一个专栏或线下一个窗口受理，一次性受理申请材料，并进行一次性初审。

（二）一次告知：对“一件事”的设定依据、办理条件、办理期限、办理方式、所需材料等要素实行一次性告知。

（三）一表申请：对“一件事”中原需要申请人填写的多张申请表，整合成一张综合性申请表。

（四）一套材料：对“一件事”涉及多个部门的材料进行整合、精简、优化，形成一张材料清单，提供申报材料样式，申请人只需按要求提供一套申请材料。

（五）一窗出件：各部门将办理结果一次性反馈给窗口，由窗口将相关证照、批准文书等通过现场递交、邮政寄递、网上传输等方式统一送达申请人。

（六）一号评价：依托政务服务“好差评”平台，申请人可通过扫码对大厅内办事流程、办事窗口和办事人员等进行满意度评价。同时县级政务大厅内设置监督电话，申请人可通过致电方式进行意见反馈，评价结果纳入绩效考核。

三、工作任务

（一）梳理编制事项清单

4月底前，围绕企业和个人生命周期，选择企业群众办理的涉及面广、办件量大的高频事项，梳理编制灌南县“一件事”主题事项办理清单。6月底前，各部门根据事项清单，编制标准化流程、办事指南，包含申请条件、申请材料、办理时限等要素。事项清单将根据实施情况和改革进展，适时更新完善。

（二）再造办事流程

按照“减少办事环节、整合办事材料、缩短办事时限”要求，认真梳理“一件事”办理环节。5月底前，对属于同部门多科室流转办理的事项，要求有关部门整合内部办理流程，取消不必要的审核流程，实行“一口对外、限时办结、一次办好”。对流程涉及多个部门的事项，负责核心环节的部门应作为牵头单位积极主动推进实施，其他环节办理部门须配合牵头部门，梳理事项办理的审批条件、办件材料、申请表单、办理流程、办理时限等要素，整合表单、精简材料、压缩流程，深化“不见面审批（服务）”，推进办理“一件事”业务协同、系统整合、数据共享，实现“一件事”多维度综合集成。

（三）完善线上平台

为推动“一件事”网上办理，市政务办依托政务服务一体化平台，在政务网上增加“一件事”模块，提供线上办件入口。以线下办件“一件事”清单及办事流程为基础，3月底前，要求完善线上系统目录配置和主题配置。3月至年底，逐步推进网上平台与实体大厅的集成融合，构建线上线下互为支撑的协同发展局面。

（四）优化线下大厅

1.设立“一件事”专窗。实行政务服务事项集中办理，进一扇门、填一张表，办成一件事。3月，县级政务服务大厅完成开设“一件事”专窗，全面推行“一件事”高频事项“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，严格遵守告知承诺、帮办

代办等制度。7 月至年底，计划逐步推动政务服务“一件事”向基层延伸，在镇级为民服务中心设置“一件事”专窗，做到“一窗受理，集成服务”。

2.设立“开办企业专区”。重点推进开办企业“一件事一次办”，线上依托“全链通”平台“一网通办”，线下整合审批、税务、银行等部门设立企业开办联合服务专区、企业开办一站式服务专窗，实现“一窗办结”；为在灌新设企业免费刻制 4 枚印章，实现开办企业“零成本”。通过线上申请、并联审批，审核通过的企业即可领取“企业开办大礼包”，内含营业执照、一套免费印章和政策指南，实现企业 0.5 个工作日即可“拎包入住”。3 月至年底，进一步组建开办企业代办员队伍，为开办企业提供全程帮办代办服务，自企业名称自主申报环节开始积极介入，主动了解企业需求，为企业定制个性化代办帮办方案。

3.推进部门“一件事”整合。5 月中旬，要求各部门设立“一件事”综合窗口，统一接件、初审、出件。按照省级发布的“一件事”事项参考清单，整合本部门窗口事项，梳理完善灌南县“一件事”可办事项清单。5 月下旬，确定“一揽子”事项牵头部门。对于跨部门“一揽子”事项，按照首问负责的原则，由第一环节部门牵头，“一件事”综合服务专窗组织实施，全程跟进事项办理。

4.推进镇级“一件事”改革。按照“应尽必进”的原则，推动已赋权各镇的事项进驻镇级为民服务中心。镇级为民服务中心设置“一件事”综合窗口，计划 7 月底在城关镇（新安镇）先行

试点，如市场监管局新安分局办理的个体工商户开业登记、食品经营许可（零售）、食品小作坊登记等事项，要求统一进驻镇级为民服务中心集中办理。

四、相关措施

（一）加强组织领导

开展“一件事”改革是深化“放管服”改革、助力全县营商环境整体水平提升的重要举措。各镇、各部门要切实加强对“一件事”改革的领导，强化责任，细化措施，加强人员、经费、场地等要素保障，狠抓落实，形成改革合力，提升政务服务水平，打造更优的营商环境。

（二）强化宣传培训

充分运用报纸、电视、网络新媒体等平台或媒介，大力宣传“一件事”改革，提高“一件事”改革的社会认知度和群众认同感。采取多种形式，在标准化建设、平台使用、业务办理、技术应用等方面对业务人员强化培训，提升服务水平。

（三）强化考核监督

严格按照实施方案部署开展“一件事”改革工作，建立考核指标，将“一件事”改革任务的落实情况纳入“放管服”改革的督查重点，完善正向激励机制，建立反向问责机制，促进改革举措落地见效。

灌南县政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室 2021年5月21日印发
