

江苏省人民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

各市、县(市、区)人民政府,省各委办厅局,省各直属单位:

为贯彻落实《国务院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指导意见》(国办发〔2022〕32号),持续深化“一件事一次办”,推行政务服务集成化办理,打造政务服务升级版,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,经省人民政府同意,制定以下实施意见。

一、重点任务

从企业和群众实际需求出发,聚焦企业和个人全生命周期,着眼企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段,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,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,实行“一件事一次办”。

(一)打造精品“一件事”。对照省营商环境评价指标,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“一件事”改革。依托企业开办“全链通”平台,实现企业设立登记、公章刻制备案、银行预约开户、发票领用、企业社会保险登记、住房公积金单位登记开户等全流程网上办理;推进部门间数据共享和业务协同,优化税务注销等程序,提升企业注销登记便利度;完善交易、纳税等相关平台,进一步优化涉企不动产登记和不动产登记交易缴税“一窗受理”与水电气联动过户的业务流程;优化工程建设项目审批系统,实现与水、电、气、通信等市政公用服务报装接入联办;推广企业信贷不见面抵押在线办理,缩短抵押贷款审批周期,降低企业融资成本。

(二)省定标准“一件事”。全面落实国家“一件事一次办”事项基础清单,加强省级统筹,加快推进企业和个人高频政务服务事项“一件事一次办”,省级牵头部门会同配合部门梳理整合申请表单、精简申报材料,优化业务流程、完善数据标准,对“一件事”逐项制定具体方案。2022年底前,实现企业开办、企业准营(开办餐饮店)、员工录用、涉企不动产登记、企业简易注销、新生儿出生、灵活就业、公民婚育、扶残助困、军人退役、二手房转移登记及水电气联动过户、企业职工退休、公民身后、重大项目建设审批、人才服务、教育入学、尊老金申报、基本医疗保险参保人员医疗费用报销、网约车申请、开办运输企业、开办旅馆、开办网吧、公租房申请、知识产权保护、开办便利店、开办药店等“一件事一次办”。2025年底前,实现“一件事一次办”机制化常态化,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”。

(三)地方探索“一件事”。各地可结合实际,选取办件量大,企业和群众需求迫切的高频事项,自行开展业务梳理,集成整合数据资源,进行流程优化再造,加快推进落地实施。鼓励各地推进“一件事”标准化建设,探索“一件事”跨区域、跨省际办理,条件成熟的报请省级主管部门尽快明确规范标准,全省加快复制推广。各地要发挥积极性、主动性、创造性,将更多的政务服务事项纳入“一件事”改革,实现线上线下“一次办”。

二、优化“一件事一次办”服务

坚持需求导向,按照不同应用场景、业务情形,将多个相关联的“单项事”合理归集,优化办理流程,通过线上一个专栏或线下一个窗口统一办理,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,提供主题式、套餐式服务,打造政务服务升级版,更好满足企业和群众办事需求。

(一)一张清单。编制并发布企业和个人政务服务“一件事一次办”事项清

单,明确“一件事一次办”事项名称、涉及事项、责任单位。牵头部门会同配合部门编制“一件事一次办”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。

(二)一窗(端)受理。在县级以上政务服务中心和乡镇(街道)便民服务中心设立线下“一件事一次办”综合受理窗口,通过一个窗口综合收件,实现“一窗受理”。在一体化政务服务平台设立“一件事一次办”专栏,通过统一入口,实现“一端受理”。“一窗(端)”一次性受理申请材料,并进行一次性初审。

(三)一次告知。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结期限、收费标准、办理结果等要素进行梳理,合理优化办事前后顺序,精简办理要素和业务流程,并实行一次性书面告知。

(四)一表申请。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的表单,通过归并、数据共享等方式进行精简、优化,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”。

(五)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,不得要求申请人提供没有法律法规规章依据的申报材料。

(六)一次提交。在一体化政务服务平台“一件事一次办”专栏或线下“一件事一次办”综合受理窗口,申请人办理“一件事”只需申请一次。除法律法规规定应当并行办理的事项外,企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。

(七)一次反馈。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。

(八)一次分办。厘清部门职责,加强部门协作,强化线上线下审批协同。牵头部门一次性分办给相关部门,依托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,审查结果及时反馈牵头部门。

(九)一窗(端)出件。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。支持以信息化方式推送办理结果和电子证照,依托政务服务平台实现“一端出件”。

(十)一号服务。深化拓展12345热线政务服务“总客服”,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“一件事一次办”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,评价结果纳入绩效考核。

三、加强“一件事一次办”能力支撑

坚持系统集成、协同高效,编制政务服务“一件事一次办”事项清单,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,实现企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变,最大程度利企便民。

(一)再造办事流程。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,推动业务整合和流程再造,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,推动全省无差别受理、同标准办理。围绕“市场准入快准营、工程项目快开工、民生服务快办理”探索推行告知承诺制,探索市场准入领域“一业一证”改革,对多个部门审批环节精简整合。打破传统属地管理模式,推行“通办地受理、属地审批”,实现就近能办、异地可办、全域通办。

(二)完善线上平台。加快推进“一网通办”,深入推进“一件事”全程网办。升级改造省一体化政务服务平台,优化统一身份认证系统,强化电子证照、电子签名、电子印章应用。加快建设完善省数字政府政务中台,提供组件化、标准化技术支撑,推进各地各部门业务需求和数据供给精准匹配,推动“一件事

一次办”事项办理相关业务系统互联互通、业务协同,实现“一次登录、全网通办”。对精品“一件事”和省定标准“一件事”,省级牵头部门要充分利用省一体化政务服务平台统一事项管理、身份认证、电子印章等公共支撑能力,逐步建设全省统一的“一件事一次办”事项受理端(PC端和移动端),与省数字政府政务中台高效对接。在江苏政务服务网设立“一件事一次办”专栏,并向“苏服办”移动端(含APP、小程序等)、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。

(三)优化线下窗口。各地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,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。政务服务中心要开设“一件事一次办”综合受理窗口,乡镇(街道)便民服务中心要依托全科窗口受理“一件事一次办”事项,推动基层“一件事一次办”事项与全科服务深度融合。鼓励将“一件事一次办”事项延伸到村(社区)便民服务站受理。各级政务服务中心提供窗口位置、预约排队等信息和导航服务。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。发挥政务数据共享协调机制作用,明确“一件事一次办”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。聚焦“一件事一次办”数据需求,建设“一件事”专题库,大力开展数据治理,健全数据标准体系,开展共享数据评价,完善数据异议处理机制,

推动数据提供部门持续提升共享数据质量,不断提高“一件事一次办”的数据服务能力。持续完善电子证照共享服务体系,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”改革中的应用,依托省数字政府政务中台、一体化政务服务平台等实现跨区域、跨部门、跨层级共享和互信互认。大力推动数据回流,不断提高共享数据质量和时效。

(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和标准,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、谁监管,谁主管、谁监管”的原则,审管分离的事项应由行业主管部门监管。强化审管协同和信息共享,推进“一件事一次办”事项依法依规办理,促进集成化办理服务提升。

四、保障措施

(一)强化组织领导。坚持党对推进政务服务“一件事一次办”工作的全面领导。省政务办(省政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室)负责统筹推进全省政务服务“一件事一次办”工作,牵头落实国家政务服务“一件事一次办”事项基础清单,明确牵头部门和配合部门,对各地各部门推进情况进行跟踪督促和业务指导,研究拓展我省“一件事一次办”事项范围。各地各部门要细化落实“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。省各有关部门要积极推进主管行业领域政务服务“一件事一次办”工作,并提供必要的政策、业务、系统、数据等支持。

(二)强化协同配合。省级牵头部门要会同配合部门认真落实主体责任,按照实际办事情形对“一件事一次办”进行梳理细化,落实“减时间、减环节、减材料、减跑动”的要求,优化再造办事流程,编制全省统一的标准化业务流程和办事指南,组织开展业务培训,加快建设全省统一的“一件事”受理端口,做好受理端口与省数字政府政务中台对接,加快数据共享、电子证照应用等工作。

配合部门要与牵头部门密切协作,主动按时完成相关工作。2022年底前,省级牵头部门会同配合部门以联合发文形式印发具体“一件事一次办”改革的实施方案(已出台实施方案的按照国家要求进一步优化完善)。各地要建立跨部门协同推进机制,推动“一件事”线上线下落地落实。

(三)强化宣传培训。各地各部门要大力宣传政务服务“一件事一次办”改革,加强政策解读工作。政务服务窗口工作人员要主动宣传引导企业和群众通过“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。

(四)强化监督考核。建立“一件事一次办”考核评价制度,纳入相关评价考核指标。强化督查督办,综合运用现场督促指导和在线评价等方式,及时通报工作进度,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:“一件事一次办”任务分工(2022年版)

江苏省人民政府办公厅

2022年12月22日

附件

“一件事一次办”任务分工（2022年版）

序号	名称	牵头部门	配合部门
1	企业开办*	省市场监管局	省公安厅、人民银行南京分行、省税务局、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅
2	企业准营* (开办餐饮店)	省市场监管局	省住房城乡建设厅、省消防救援总队、省政务办
3	就业登记* (员工录用)	省人力资源社会保障厅	省住房城乡建设厅、省医保局、省政务办
4	就业登记* (灵活就业)	省人力资源社会保障厅	省住房城乡建设厅、省医保局、省政务办
5	涉企不动产登记*	省自然资源厅	省税务局
6	企业简易注销*	省市场监管局	省税务局
7	新生儿出生*	省卫生健康委	省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省政务办、省医保局、省税务局
8	结婚* (公民婚育)	省民政厅	省公安厅、省卫生健康委
9	扶残助困*	省残联	省民政厅、省人力资源社会保障厅、省医保局、省政务办
10	军人退役*	省退役军人厅	省公安厅、省军区动员局、省人力资源社会保障厅、省医保局、省政务办
11	二手房转移登记及 水电气联动过户*	省自然资源厅	省住房城乡建设厅、省税务局、国网江苏电力公司
12	退休* (企业职工退休)	省人力资源社会保障厅	省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省政务办、省医保局
13	公民身后*	省民政厅	省公安厅、省人力资源社会保障厅、省卫生健康委、省退役军人厅、省医保局、省政务办、省残联、省住房城乡建设厅、省司法厅
14	重大项目建设审批	省发展改革委、省政务办	省自然资源厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅
15	人才服务	省人力资源社会保障厅	省公安厅、省住房城乡建设厅、省政务办

序号	名称	牵头部门	配合部门
16	教育入学	省教育厅	省公安厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省卫生健康委、省政务办
17	尊老金申报	省民政厅	省公安厅、省政务办
18	基本医疗保险参保人员医疗费用报销	省医保局	省政务办
19	网约车申请	省交通运输厅	省公安厅、省政务办
20	开办运输企业	省交通运输厅	省公安厅、省政务办
21	开办旅馆	省公安厅	省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省政务办、省消防救援总队
22	开办网吧	省文化和旅游厅	省住房城乡建设厅、省卫生健康委、省政务办、省市场监管局、省消防救援总队
23	公租房申请	省住房城乡建设厅	省公安厅、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省自然资源厅、省政务办
24	知识产权保护	省知识产权局	省司法厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅、省政务办、省市场监管局、省版权局
25	开办便利店	省市场监管局	省公安厅、省卫生健康委、省政务办、省新闻出版局、省住房城乡建设厅、省烟草专卖局
26	开办药店	省药监局	省住房城乡建设厅、省政务办、省市场监管局、省消防救援总队

注：标注*的事项为国家部署的“一件事”。