

民权县人民政府办公室文件

民政办文〔2022〕58号

民权县人民政府办公室 关于印发民权县全面推行政务服务“一件事 一次办”改革实施方案的通知

各乡（镇）人民政府、各街道办事处，县人民政府有关部门：

《民权县全面推行政务服务“一件事一次办”改革实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



（此件公开发布）

民权县全面推行政务服务“一件事一次办” 改革实施方案

为进一步深化“放管服”改革，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务，结合我县工作实际，制定本方案。

一、总体要求

（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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察河南重要讲话精神，践行以人民为中心的发展思想，坚持问题导向和需求导向，围绕企业和群众眼中的“一件事”，建立数据共享、业务协同、线上线下融合新机制，优化再造政务服务流程，实行“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”，实现“一件事一次办”，提升企业和群众的满意度、获得感，不断优化营商环境，建设人民满意的服务型政府。

（二）定义内涵。“一件事一次办”，是指将企业和群众需要到政务服务部门办理的多个事项，经过环节整合、流程优化，变成企业和群众眼中的“一件事”，实行“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”，线上“一次登录、一网通办”，线下“只进一扇门、最多跑一次”，逐步实现政务服务部门从单个事项审批转变为向企业群众提供“一件事”全流程服务，从企业和群众

办事到每个政务服务部门“最多跑一次”转变为“一件事”“最多跑一次”。

1. 一次告知。对“一件事”涉及多个事项的设定依据、申请材料、受理标准、审批条件、办理流程、办理时限等要素进行梳理，形成“一件事”办事指南，变“多次告知”为“一次性告知”办事申请人。

2. 一表申请。对“一件事”涉及多个事项的材料、表格进行整合，形成“一张申请表格”“一套申报材料”，变“多次填表、多次提交”为“一次提交、多次复用”。

3. 一窗受理。线上在河南政务服务网、“商通办”APP设置“一件事一次办”专栏，实行“一次登录、一网通办”；线下在县级实体政务服务大厅设置“一件事一次办”综合窗口或专区，实行前台一窗受理、后台集成办理，实现线下“只进一扇门、最多跑一次”。

4. 一次办好。对符合申请条件、材料齐全、能当场办结的当场办结；不能当场办结的，审批部门在承诺时间内办结，并将办理结果一次性反馈给“一件事一次办”综合窗口，采取现场递交、邮政寄递、网上传输等方式一次性送达申请人。

（三）工作目标。2022年10月底，落地实施第一批“一件事一次办”一件事线上线下办理；2022年底前，围绕与企业群众生产生活密切相关的重点领域和办件量较大的高频事项，再梳理一批“一件事一次办”事项清单，并推动落地实施。2023年

底，通过两年的努力，基本实现政务服务高频事项“一件事一次办”全覆盖。

二、重点任务

（一）梳理“一件事一次办”事项清单。“一件事一次办”牵头部门以民权县政务服务事项基本目录为基础，以《商丘市政务服务“一件事、一次办”事项清单（第一批）》内容为模板，围绕企业群众办事遇到的“难点”“痛点”，选取涉及自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬以及法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项，梳理出50个发生频率高、群众体验度和获得感强的“一件事一次办”一件事清单，确定牵头部门、责任部门、联办部门，第一批一件事清单（附件2）与本实施方案同步公布，随后成熟一批、公布一批、实施一批。

完成时限：2022年10月底前

牵头单位：县政府办

责任单位：县政务服务和大数据管理局、公安局、民政局、人社局、医保局、卫健委、市场监督管理局、文广局、交通局、农业农村局、税务局、城管局、消防大队、烟草公司、供电公司

（二）优化再造办事流程。对“一件事一次办”涉及政务服务事项属于同一部门多个处（科）室办理的，有关部门要整合内部办理流程，取消不必要的审核把关，实行“一口对外、限时办结”。对“一件事”全流程涉及多个部门和跨层级的，牵头部门

负责推进实施，其他审批部门要配合牵头部门优化流程，共同推进“一件事一次办”系统整合、数据共享、业务协同，实行“统一受理、同步评估、并联审批、一口出证”。

完成时限：2022年10月底前

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：公安局、民政局、人社局、医保局、卫健委、市场监督管理局、文广局、交通局、农业农村局、税务局、城管局、消防大队、烟草公司、供电公司

（三）编制发布办事指南。“一件事一次办”事项牵头部门会同相关审批部门，负责将“一件事一次办”涉及多个政务服务事项的办理依据、申请条件、申报材料、收费标准、办理时限等进行整合优化，精简合并重复的申请表格、申报材料，压缩办理时限，将多个政务服务事项办事指南整合成一个“一件事一次办”全流程办事指南并向社会发布。

完成时限：2022年10月底前

牵头单位：县政务服务和大数据局

责任单位：公安局、民政局、人社局、医保局、卫健委、市场监督管理局、文广局、交通局、农业农村局、税务局、城管局、消防大队、烟草公司、供电公司

（四）设置线下综合窗口。县政务服务和大数据管理局负责在县级实体政务大厅设置“一件事一次办”综合窗口，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，积极实

施容缺受理、告知承诺、免费帮代办服务等制度。探索推进“一件事一次办”跨县（市）通办、全省通办、跨省通办，最大限度方便企业和群众跨区域办理。

完成时限：2022年10月底前

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：公安局、民政局、人社局、医保局、卫健委、市场监督管理局、文广局、交通局、农业农村局、税务局、城管局、消防大队、烟草公司、供电公司

（五）建设“一件事一次办”联办平台。民权县政务服务和大数据管理机构要依托一体化政务服务平台，建设统一标准规范的“一件事”联办平台，打通业务审批系统，满足“统一收件、自动分发、分类审批、实时流转、跟踪督办、信息共享、统一发证”等要求，能够全程留痕、实时监察。负责推进“一件事”联办平台与实体政务服务大厅集成融合，具备县级政务服务部门相关事项的要件分发、数据归集等功能，并与市级“一件事”联办平台互联互通，实行线上线下同一标准、同一流程、一体化办理。

完成时限：2022年11月底前

牵头单位：县政务服务和大数据管理局

责任单位：县政务服务和大数据管理局

（六）抓好重点领域“一件事一次办”。市场监管部门负责企业开办、注销等企业全生命周期“一件事”，发展改革部门负责投资项目审批“一件事”，住房城乡建设部门负责工程建设项

目审批“一件事”，自然资源部门负责不动产登记“一件事”，按照国家要求和省市实施方案序时推进，持续优化流程、精简材料、压缩时限。

完成时限：持续推进

牵头单位：县政府办

责任单位：公安局、民政局、人社局、医保局、卫健委、市场监督管理局、文广局、交通局、农业农村局、税务局、城管局、消防大队、烟草公司、供电公司、自然资源局、规划编研中心、住建局

三、保障措施

（一）加强统筹领导。“一件事一次办”改革是优化营商环境、推进“万人助万企”工作的重要抓手，各部门要高度重视，作为“一把手”工程推进，列入重要工作议事日程，加强人员、经费保障；县政府推进职能转变和“放管服”改革协调小组要强化对“一件事一次办”改革的统筹协调和指导督促，研究解决改革过程中的重大问题；县政务服务和大数据局、行政服务中心负责技术支撑和线上线下融合，做好平台建设、系统整合和线下窗口管理；各“一件事一次办”事项牵头部门负责组织实施，相关职能部门负责本部门事项梳理、流程优化和数据共享。

（二）强化制度保障。制定《民权县政务服务“一件事一次办”操作规程》，各部门对纳入“一件事一次办”改革的事项，要按照《民权县政务服务“一件事一次办”操作规程（试行）》

明确的实施方式，优化审批流程，创新审批方式；对不符合“一件事一次办”改革精神的规章、制度，要及时调整完善。县政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组适时督查评估“一件事一次办”事项运行情况，不断健全完善“一件事一次办”制度体系和运行机制。

（三）积极探索创新。各部门要主动对标先进，锐意探索创新，在全县“一件事一次办”指导目录和办事指南的基础上，结合本地实际，丰富改革内容，加大改革力度。

（四）注重宣传引导。各部门要及时总结“一件事一次办”改革的典型经验和做法，通过群众喜闻乐见的形式，积极做好“一件事一次办”的宣传解读，扩大企业和群众对政务服务“一件事一次办”的知晓度。要广泛听取意见建议，不断优化“一件事一次办”改革内容，推动服务模式优化升级，持续提升企业和群众的认可度和满意度。

（五）强化考核监督。“一件事一次办”改革列入全县优化营商环境暨“放管服”改革工作的重要督查内容，对于不认真履行职责、工作明显滞后的地区和部门，县政府推进职能转变和“放管服”改革协调小组要启动追责机制。各部门要建立相应的考核督查机制，强化制度刚性，确保改革顺利推进。要综合运用营商环境评价、电子监察、政务服务“好差评”等多种方式，对“一件事一次办”开展企业群众满意度调查，让企业群众评判改革成效。

- 附件：1. 民权县政务服务“一件事一次办”操作规程（试行）
2. 民权县政务服务“一件事一次办”事项清单（第一批）

附件 1

民权县政务服务“一件事一次办”操作规程 (试行)

第一章 总 则

第一条 为全面推进政务服务“一件事一次办”改革，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，依据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》《河南省优化营商环境条例》《商丘市优化营商环境条例》等法律法规，制定本规程。

第二条 本规程所称“一件事一次办”是指依托“一件事”联办平台和实体政务大厅“一件事一次办”窗口，将企业和群众需要到政府部门办理的多个事项，经过环节整合、流程优化，变成企业和群众眼中的“一件事”，实行“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”，线上“一次登录、一网通办”，线下“只进一扇门、最多跑一次”。

第三条 各负有政务服务职能、面向企业和群众提供政务服务的部门（以下简称政务服务部门）开展政务服务“一件事一次办”改革工作适用本规程。

第二章 事项管理

第四条 “一件事一次办”实行清单管理。县人民政府指定牵头部门负责梳理本地区“一件事一次办”事项清单，各部门“一

件事一次办”事项清单应在全县“一件事一次办”指导目录基础上，结合本县实际梳理，鼓励进一步丰富改革内容、创新改革方式、加大改革力度。

第五条 “一件事一次办”事项清单应围绕企业群众办事遇到的“难点”“痛点”，以民权县政务服务事项基本目录为基础，选取涉及自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬以及法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项进行梳理。纳入“一件事一次办”的事项，既可以是多个部门的多个事项，也可以是同一个部门内部的多个事项或单独事项、同一行业条线不同层级的多个事项。

第六条 “一件事一次办”事项清单包含事项名称、牵头部门、联办事项名称、联办部门、联办事项办理层级等内容，采取分批发布方式，成熟一批、公布一批、实施一批。

第七条 建立“一件事一次办”民意征求机制，通过民权县人民政府网、商丘政务服务网、“商通办”移动端、微信公众号、等多渠道广泛收集社情民意，充分听取意见，对改革呼声较高的高频、热点事项，研究纳入“一件事一次办”范围。

第八条 “一件事一次办”牵头部门组织联办部门编制“一件事一次办”通用办事指南和审查要点，对“一件事一次办”的申请条件、申请方式、设定依据、申报材料、办理时限、办理流程等要素进行统一规范。各部门可在通用办事指南基础上，对申报材料、办理时限、办理流程进一步优化。办事指南应通过河南

政务服务网、各部门网站和政务服务网站、实体政务大厅等渠道向社会公布。

第九条 “一件事一次办”指导目录与通用办事指南实行动态管理。各政务服务部门应按照公布的办事指南和审查要点进行审批，不得擅自增减变化，确需增减变化的，需经业务指导部门同意并在“一件事一次办”联办平台修改后方可实施。纳入“一件事一次办”的政务服务事项，应与民权县政务服务事项基本目录保持同源，并按照深化“放管服”改革、优化营商环境要求，以及法律法规规章的“立改废释”情况、机构和职能调整情况等，实行动态调整。各级政务服务部门在实际办理过程中，发现“一件事一次办”的办事指南需要调整的，由牵头部门统一调整，并反馈县政务服务和大数据主管部门备案。

第三章 窗口设置

第十条 县级实体政务大厅统一设置“一件事一次办”窗口，有条件的乡镇（街道）可设置“一件事一次办”专区。“一件事一次办”窗口负责“一件事”的统一收件、信息录入、资料上传、要件分发、结果汇总、统一反馈。

第四章 系统应用

第十一条 县政务服务和大数据主管部门依托一体化政务服务平台，建设县级“一件事一次办”联办平台，县级“一件事一次办”联办平台负责与实体政务大厅集成融合，负责县级政务服务部门相关事项的要件分发、数据归集，并与市级“一件事一

次办”联办平台互联互通，实行线上线下同一标准、同一流程、一体化办理。

第十二条 按照“谁建设、谁负责”的原则，各政务服务部门业务审批系统按照统一标准规范接入“一件事一次办”联办平台，实现“一件事一次办”联办平台“统一收件、自动分发”，业务审批系统“分类审批、实时流转”，全流程“跟踪督办、信息共享”。尚不能完成系统对接的政务服务事项，其业务审批人员应通过“一件事”联办平台获取办事要件，在业务审批系统中进行办理，办理完毕后及时在“一件事一次办”联办平台中更新办理进度。

第五章 事项办理

第十三条 收件。申请人后续可通过实体政务大厅“一件事一次办”窗口或河南政务服务网、“商通办”移动端“一件事一次办”专栏提交申请，“一件事一次办”窗口人员通过“一件事”联办平台进行收件，并对申报材料进行形式审查，判断申报材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全或不符法定形式，属于线下窗口申报的，“一件事一次办”窗口人员应当场一次性告知申请人需补齐补正的内容，能够当场补齐补正的，应指导申请人当场补齐补正；属于网上申报的，“一件事一次办”窗口人员应在1个工作日内，通过“一件事”联办平台，一次性告知申请人需补齐补正的内容。材料齐全且符合法定形式，属于线下窗口申报的，“一件事一次办”窗口人员应当场确认收件、出具收

件回执，将纸质材料转化为电子材料，即时通过“一件事”联办平台将申请人信息、申报材料等办事要件传输至各联办部门；属于网上申报的，“一件事一次办”窗口人员应在1个工作日内确认收件、出具电子收件回执，并通过“一件事”联办平台将申请人信息、申报材料等办事要件传输至各联办部门。

第十四条 受理。“一件事一次办”各联办部门收到办事要件后，应在1个工作日内依法作出受理或不予受理决定，并将受理情况反馈至“一件事一次办”综合窗口。予以受理的，出具受理通知书；不予受理的，出具不予受理通知书，通知书应注明不予受理的理由。

第十五条 决定。“一件事一次办”各联办部门受理申请业务后，业务办理即开始计时，应在承诺时限内作出审批决定。

第十六条 送达。“一件事一次办”各联办部门作出审批决定后，应在1个工作日内将办理结果反馈至“一件事一次办”窗口，由“一件事一次办”窗口统一通知申请人。申请人可选择“一件事”全流程办结后统一领取办理结果，也可选择各联办事项办结后分别领取办理结果。确需申请人到现场领取的，“一件事一次办”窗口人员应在收到办理结果后，即时通知申请人领取；申请人选择邮寄送达的，待所有联办事项全部办结后，由“一件事一次办”窗口统一邮寄送达；办理结果已实现电子化或自助终端设备打印的，申请人可选择自行打印。

第十七条 归档。“一件事一次办”窗口工作人员收件后，

申请人提交的申报材料原件由牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申报材料原件，直接使用从“一件事一次办”联办平台获取的电子材料进行审批，需要纸质材料留档时，联办部门工作人员将电子材料打印留存。相关部门在对“一件事一次办”联办事项档案、卷宗进行检查、考核时，不得要求联办部门提供原件。

第六章 职责划分

第十八条 县级各政务服务部门职责

- (一)确定本部门一件事业务骨干参与业务沟通、功能测试；
- (二)配合县政务服务和大数据主管部门梳理全县“一件事一次办”指导目录，编制本单位“一件事一次办”办事指南、流程图等；
- (三)负责本部门建设的业务审批系统接入“一件事一次办”联办平台，实现互联互通、数据共享；
- (四)负责本部门纳入“一件事一次办”事项清单的联办事项的审核、审批等工作；
- (五)指导本条线各级各相关部门推进“一件事一次办”改革，指导各级相关部门做好联办事项的审批；
- (六)对纳入“一件事一次办”的联办事项以及办事指南、审查要点进行分析研判，提出动态调整意见；
- (七)主动对标先进，锐意探索创新，在全县“一件事一次办”指导目录基础上，结合实际，丰富改革内容，将更多事项纳入“一件事一次办”改革范围。

第十九条 县政务服务和大数据主管部门职责

(一) 梳理全县“一件事一次办”指导目录；

(二) 负责县级“一件事”联办平台建设，并与省级“一件事”联办平台对接。推动本地建设的业务审批系统接入本级“一件事”联办平台，实现互联互通、数据共享；

(三) 配合各部门开展“一件事一次办”改革工作，对各部门“一件事一次办”工作成果、服务质量、服务效率进行评估，提出改进建议。

第二十条 “一件事一次办”窗口人员职责

(一) 按照“一件事”办事指南，一次性告知申请人“一件事”申请条件、申报材料和办理时间；

(二) 按照“一件事”办事指南和规定程序，负责线上线下申请“一件事”收件，出具收件回执；

(三) 将线下收取的“一件事”申报材料转化为电子材料，并对电子材料与纸质材料的一致性负责；

(四) 通过“一件事”联办平台将电子材料传输至各联办部门，并确认各联办部门接收情况；

(五) 收取各联办部门办理结果，通知申请人办理结果领取方式，并负责办理结果的送达。

第二十一条 “一件事一次办”联办部门职责

(一) 通过“一件事一次办”联办平台接收联办事项申请材料；

(二)按照“一件事一次办”办事指南和审查要点对联办事项进行审查审批，并在承诺期限内作出审批决定；

(三)将办理结果反馈至“一件事一次办”窗口，并确认“一件事一次办”窗口接收情况；

第二十二条 其他情形。在“一件事一次办”过程中涉及差评或投诉的，经核查属实，由相应责任人或责任单位承担责任。

第七章 监督管理

第二十三条 “一件事一次办”改革推进情况纳入全县深化“放管服”改革、优化营商环境督查范围，县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对改革推进情况进行督查，对发现的问题通报并限期整改、跟踪落实。

第二十四条 “一件事一次办”县级牵头部门会同各联办部门，对“一件事一次办”改革工作的推进情况、窗口设置、硬件及人员配备情况进行定期评估，动态调整“一件事一次办”事项清单、办事指南、审查要点和运行机制。

第二十五条 对“一件事一次办”实施电子监察。县政务服务和大数据主管部门适时对办件量、不予受理量、收件时限、办理时限、办结率等“一件事”办理情况进行通报。

第二十六条 “一件事一次办”服务评价，参照《河南省政务服务“好差评”工作制度》执行。

第八章 附 则

第二十七条 本操作规程自印发之日起试行。

第二十八条 本操作规程由县深化“放管服”改革工作领导小组办公室负责解释。

附件 2

民权县政务服务“一件事一次办”事项清单 (第一批)

序号	一件事名称	备注
1	出生一件事	省定事项
2	创业一件事	省定事项
3	身后一件事	省定事项
4	企业开办一件事(我要开公司)	省定事项
5	我要开小餐饮店	
6	水电气暖一件事	
7	公积金一件事	省定事项
8	扶老一件事	
9	我要开冷链公司	
10	我要开物流公司(不含危险货品及易制毒类)	
11	我要开火锅店	
12	结婚登记一件事	
13	离婚登记一件事	
14	我要开出租车	
15	我要开水果店(300平米以下)	
16	我要开农作物种子经营店	省定事项
17	我要开超市	省定事项
18	我要开旅行社(不含外商投资)	
19	我要开网约车	
20	我要开洗车店	省定事项
21	我要开汽车美容店	
22	我要开奶茶店	
23	我要开美发店	省定事项

24	我要开美容会所（非医疗类）	省定事项
25	我要开宠物店	
26	我要开健身中心	省定事项
27	我要开服装店（300 平米以下）	
28	我要开建材五金店（不含危险化学品）	
29	我要开食品小作坊	
30	我要开烟酒专卖零售店	
31	我要开农药店	
32	我要开蛋糕店	
33	我要开蔬菜店（300 平米以下）	
34	我要开母婴用品店	
35	我要开干洗店	
36	我要开花店（300 平米以下）	
37	我要开眼镜店（不含隐形眼镜）	
38	我要开电脑维修店	
39	我要开手机专卖店	
40	我要销售电动自行车	
41	我要开桶装水配送店	
42	我要开婚庆礼仪服务中心	
43	我要开照相馆	
44	我要开手机维修店	
45	我要开宾馆、酒店	省定事项
46	我要开网吧	
47	我要开养生保健店	
48	我要开洗浴中心	省定事项
49	我要开 KTV	
50	我要开酒吧	省定事项

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县人武部，
县法院，县检察院。

民权县人民政府办公室

2022年10月15日印发
