

江苏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

制定机关：江苏省人民政府
发文字号：苏政办发〔2022〕87号
公布日期：2022.12.22
施行日期：2022.12.22
时效性：现行有效
效力位阶：地方规范性文件
法规类别：机关工作综合规定 营商环境优化

江苏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)

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、归属地审批”，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。在江苏政务服务平台设立“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 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