

盱眙县持续推进“淮上关爱一件事”改革 打造政务服务升级版工作方案

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）、《省政府关于加快推进“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）和《市政府办公室印发关于持续推进“淮上关爱一件事”改革打造政务服务升级版工作方案的通知》（淮政办发〔2023〕6号）文件部署，持续推进“淮上关爱一件事”改革，进一步提升全县政务服务标准化、规范化、便利化水平，打造政务服务升级版，结合我县实际，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，深入贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照国家和省、市关于加快推进政务服务标准化规范化便利化和“一件事一次办”工作部署，持续推进“淮上关爱一件事”改革，切实解决企业群众急难愁盼，巩固、提升、放大社会效应，推动全县政务服务迭代升级，再造政务服务营商环境新优势。

（二）基本原则

1. 坚持精准规范导向。全面深入精准落实国家、省、市工作部署，对标对表国标、省标、市标，做到运行事项不断完善提升、正在落实事项精准达标、自主创新事项优质高效。

2. 坚持服务需求导向。围绕个人、企业和项目三个全生命周期，聚焦企业群众普遍关注、需求集中领域的难点堵点问题，破解关键瓶颈制约和体制机制障碍，提供更加优质高效便利的政务服务。

3. 坚持创新创优导向。固化“部门联动、全县通办”改革推进机制，鼓励基层创新，强化政务服务一体化建设，实施综合窗口服务模式，统筹线上线下政务服务资源，构建协同高效运行的政务服务体系。

4. 坚持惠企便民导向。优化办事流程，简化办理环节，以企业群众需求为中心，推动审批服务质效提升。将受理窗口拓展延伸到“一件事”入口单位，实现企业群众就近办、一次办。

（三）主要目标

2023 年底前，新增 20 类以上“一件事一次办”应用场景，累计总数达到 75 类。利用市电子证照库、电子数据实现在“一件事”领域高度共享、线上线下深度融合。

2024 年底前，全方位服务体系更加完善，个人、企业、项目全生命周期的重点难点事项基本实现“一件事一次办”。

2025 年底前，“一件事一次办”机制化常态化，高频事项全覆盖，办理能力和品牌效应明显提高，全县政务服务标准化、规范化、便利化水平大幅提升。

二、工作任务

通过梳理个人、企业、项目三个全生命周期关键节点中多个单一事项，以办事人视角将“一揽子”单个事项整合成一件事，通过流程优化再造，推动“一件事一次办”。“自然人一件事”改革。通过网上办、掌上办、关爱志愿者帮办代办，解决跑多门、找多人、填多表等问题。“创业者一件事”改革。建立“行业综合许可证”制度，贯通市场准入、行业准营、市场退出全生命周期，解决准入容易、准营和准出难等问题。“兴业者一件事”改革。重塑项目中介和审批服务模式，着力解决项目审批材料多、环节多、耗时长等问题。

（一）全面落实国家省市“一件事一次办”改革部署。进一步深化国家级 13 项改革任务，对照相关标准补链、扩链、强链，进一步提升企业群众获得感。全面梳理省定 26 项任务，落实落细相关工作举措，优化运行机制，加快推进企业和个人高频政务服务事项“一件事一次办”。主动对接上级业务主管部门整合申请表单、精简申报材料，优化业务流程、完善数据标准。

（二）持续推进“准上关爱一件事”改革行动计划。充分发挥改革试点地区的既有优势和经验，加大跨区域、跨部门、跨层级、跨系统的高频一件事改革力度，整合数据资源、优化再造流程、创新服务模式，有序开展“一件事”改革。2025 年底，全面实现 150 类事项“一件事一次办”。

（三）打造“淮上关爱一件事”精品。持续推进部门间数据共享和业务协同，根据淮安市政务数据超级管理员电子证照材料服务目录清单，在“自然人一件事”审批领域推行“一证通办”、在“创业者一件事”领域推行“一照通办”、在“兴业者一件事”领域推行“一码通办”。推动实现“一次申报零材料、一次办结快递送”，形成一批“免申即办”的一件事精品。

（四）擦亮“淮上关爱一件事”品牌。全县各部门、各镇街要结合自身职能和地区特色积极开展“一件事一次办”自主创新改革，积极争取创新试点。要积极推介改革经验做法，对成效明显、条件成熟的企业证照集成办理、特定群体复明手术申请等“一件事”，形成一套符合盱眙实际的机制，向上级主管部门推荐经验做法，争取全省推广。

三、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，打包多个紧密关联事项，开展业务流程革命再造，形成“一张清单、一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一次提交、一次反馈、一网通办、统一发证、一键评价”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）再造事项清单，实现“一张清单”。编制盱眙县政务服务“一件事一次办”事项清单，明确“一件事”事项名称、包含事项、责任单位。

（二）再造申请条件，实现“一次告知”。通过递进式问卷等形式，实施智能导引、精准告知，为申请人提供“一件事”一次性告知服务。

（三）再造申请方式，实现“一表申请”。整合“一件事”所需申请材料，推行“多表合一、一表申报”，实现个性信息自主填报、申请表单自动生成、共享数据自行复用。

（四）再造申报条件，实现“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，政府部门产生的材料、证照免于提交，自备材料提交一次共享复用，材料共享率实现 50%以上。

（五）再造受理模式，实现“一窗受理”。线上通过“淮上关爱一件事”专栏统一入口，在淮安市政务服务网（江苏政务服务网淮安旗舰店）实行统一受理；线下分类设置跨部门综合窗口，实行一个窗口跨部门综合收件。

（六）再造提交要求，实现“一次提交”。在“淮上关爱一件事”专栏或“一件事一次办”综合窗口，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，申请人可根据实际需求选择全部或部分“一件事一次办”事项办理。

（七）再造反馈方式，实现“一次反馈”。申请材料不齐全或者不符合法定条件的，应通过“淮上关爱一件事”系统平台短信发送功能或拨打申请人联系电话，一次性反馈需要补正或者更正的内容。

（八）再造审核程序，实现“一网通办”。依托“淮上关爱一件事”集成服务平台，加强部门协作，优化内部流程，关联部门同步获取受理信息和办理信息，相互协助、同步审批。

（九）再造发证方式，实现“统一发证”。优化整合发证环节，实行“一窗发证”或通过邮政快递送达申请人，实现电子证照与实体证照同步发放、同步归集。

（十）再造评价方式，实现“一键评价”。依托政务服务“好差评”系统建立“一件事”评价平台，加强对“一件事”事项办理情况的跟踪评估，回应企业和群众在办理“一件事”中的咨询、查询、建议和投诉。

四、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，每个“一件事”的起始部门为牵头部门，负责落实集成改革工作的筹划与组织实施，事项涉及部门为配合部门，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，最大程度惠企便民。

（一）制定专项改革方案。对标“一件事”事项基础清单，每个“一件事”牵头部门制定专项工作方案，对办成“一件事”的所需材料、办事流程、办理时限、收费标准等进行全面梳理，以解决申请人办事痛点、堵点、难点为目的，理顺前后置关系，形成系统集成、数据共享、业务协同的具体工作方案，报同级审改部门备案后实施。方案内容应至少包括服务内容、范围条

件、办理方式及流程和重点任务等，明确在“一件事”办理的起始部门设置综合窗口，负责综合受理工作，关联部门严格落实相关工作机制。

（二）优化事项办理流程。牵头部门应梳理“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，推动全县无差别受理、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。

（三）强化数据共享应用。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；聚焦“一件事一次办”数据需求，数据提供部门及时进行数据目录注册、资源挂接、动态更新，持续提升共享数据质量，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。

（四）完善线上服务专区。围绕个人、企业、项目全生命周期，开设主题式、套餐式服务场景应用，依托市政务服务一体化平台开设的“淮上关爱一件事”专区，实现政务服务“一件

事”全过程电子化办理。各相关单位要在“淮上关爱一件事”专区建设完善个人、企业、项目全生命周期相关场景应用，加快完成“一件事”所涉业务系统与“一网通办”平台的深度对接。已在自建业务系统和移动端实现相关应用功能的，要与“一网通办”平台的统一受理系统进行对接，并按统一风格完成“一件事一次办”专区改造，方便企业群众从专区获得服务。

（五）设置线下服务专窗。县政务服务中心要开设“一件事一次办”综合受理窗口，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，鼓励将“一件事一次办”事项延伸到村（社区）便民服务站受理。

五、强化“一件事一次办”改革保障

（一）统一思想认识，强化组织保障。各部门要高度重视深化“淮上关爱一件事”改革打造政务服务升级版工作，将其列入重要议事日程，与推进“放管服”改革、优化营商环境、推进数字政府建设等工作统筹起来，整合资源力量，加强人员、经费保障，建立分工明确、权责清晰、统筹高效的跨部门、跨层级协调机制，增强改革协同性和参与改革的主动性，确保工作有效落实。

（二）建立推进机制，强化制度保障。建立督办、通报机制，开展推进“淮上关爱一件事”改革落实情况督促检查，将有关结果纳入全县“放管服”改革和营商环境政务服务考核评价。综合运用多种方式，开展“一件事一次办”企业群众满意度调查，让企业群众评判工作成效。

（三）加大宣传力度，推广改革成效。对内推介使用，各部门要强化镇街对系统平台的推介指导工作。对外营造氛围，各部门、各镇街要充分利用互联网、报纸、电视等新闻媒介加大宣传，提高企业群众对“一件事”改革的知晓度。对上争取试点。各牵头部门要及时总结经验，宣传典型示范，积极争取试点和创新激励项目。

附件：国家级、省级、市级、县级“一件事一次办”事项清单

国家级“一件事一次办”事项清单

序号	“一件事”名称
1	企业开办
2	企业准营
3	员工录用
4	涉企不动产登记
5	企业简易注销
6	新生儿出生
7	灵活就业
8	公民婚育
9	扶残助困
10	军人退役
11	二手房转移登记及水电气联动过户
12	企业职工退休
13	公民身后

省级“一件事一次办”事项清单

序号	“一件事”名称
1	企业开办
2	企业准营（开餐饮店）
3	就业登记（灵活就业）
4	就业登记（员工录用）
5	涉企不动产登记
6	企业简易注销
7	新生儿出生
8	结婚（公民婚育）
9	扶残助困
10	军人退役
11	二手房转移登记及水电气联动过户
12	退休（企业职工退休）
13	公民身后
14	重大项目建设审批
15	人才服务
16	教育入学
17	尊老金申报
18	基本医疗保险参保人员医疗费用报销
19	开网约车
20	开运输企业
21	开旅馆
22	开网吧
23	公租房申请
24	知识产权保护
25	开便利店
26	开药店

2023 年淮南市“一件事一次办”事项清单

序号	“一件事”名称
1	博爱助医
2	青年服务
3	开网约车
4	文化艺术类校外培训机构审批（存量）
5	失业保险待遇申领
6	尊老金申报
7	开互联网上网服务营业场所
8	开酒吧
9	开游艺娱乐场所
10	开歌舞娱乐场所
11	开浴场
12	开游乐场
13	开消毒产品生产公司
14	开包装装潢印刷公司
15	开中医诊所
16	开动物诊疗店
17	重大项目交地即发证
18	重大项目拿地即开工
19	重大项目建成即验收
20	工程建设项目占用挖掘城市道路审批

2023 年盱眙县“一件事一次办”事项清单

序号	“一件事”名称
1	博爱助医
2	青年服务
3	开网约车
4	文化艺术类校外培训机构审批（存量）
5	失业保险待遇申领
6	尊老金申报
7	开互联网上网服务营业场所
8	开酒吧
9	开龙虾店
10	开游艺娱乐场所
11	开歌舞娱乐场所
12	开浴场
13	开游乐场
14	开消毒产品生产公司
15	开包装装潢印刷公司
16	开中医诊所
17	开动物诊疗店
18	重大项目交地即发证
19	重大项目拿地即开工
20	重大项目建成即验收
21	工程建设项目占用挖掘城市道路审批