关于印发《喀什地区政务服务“一件事

一次办”改革工作实施方案》的通知

喀什经济开发区管委会，各县市人民政府，各直属机构，地直有关部门：

《喀什地区政务服务“一件事一次办”改革工作实施方案》已经行政公署2022年第九次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

喀什地区行政公署办公室

2022年6月17日

# 喀什地区政务服务“一件事一次办”

# 改革工作实施方案

为进一步深化“放管服”改革，优化营商环境，提升政务服务效能，切实便民利企，按照党中央、国务院和自治区党委、人民政府政务服务“一件事一次办”改革有关部署，经喀什地委、行政公署研究决定，在喀什地区开展政务服务“一件事一次办”改革。围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级政务服务事项集成化办理，提供主题式、套餐式服务。为保证改革工作顺利推进，取得实效，形成可借鉴、能复制、易推广的经验做法，特制定本实施方案。

## 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，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实第三次中央新疆工作座谈会精神，完整准确贯彻新时代党的治疆方略，牢牢扭住社会稳定和长治久安总目标，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务，充分发挥一体化政务服务平台“一网通办”支撑作用，进一步推进政务服务事项集成化办理，实现政务服务线上线下深度融合、协调发展，建成方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

**（二）工作目标**

建立健全政务服务“一件事一次办”集成服务工作机制，由地、县市政务服务中心大厅综合窗口负责“一件事一次办”事项的受理、初审、分派、督促，各政务服务部门（单位）工作人员按照业务归口承担具体业务审批、办理，实现“一件事一次办”集成服务“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网办理”。2022年9月底前，完成“入学一件事”“住房公积金贷款”主题集成服务实施准备工作，实现在自治区一体化在线政务服务平台（喀什地区版块）线上办理和地区政务服务中心综合窗口受理办理同步推进；2022年12月前，实现自治区提出的18个覆盖企业、个人“全生命周期”的“一件事一次办”主题集成服务套餐在线上和地、县市政务服务中心综合窗口统一受理办理。

## 二、工作任务

**（一）建立工作机制**

**1.成立领导小组。**地、县市成立“一件事一次办”改革领导小组。地区领导小组组长由行政公署分管领导担任，领导小组下设办公室，办公室设在地区政资局，负责统筹推进“一件事一次办”工作以及政务服务改革发展各项工作，定期调度通报、督查检查、研究解决推进工作中存在的问题，探索创新服务工作举措，研究部署阶段性推进任务。（行政公署、各县市人民政府，地、县市政务服务管理机构，地、县市政务服务实施部门负责。6月25前完成地、县市领导小组组建，年内持续推进）

**2.强化沟通协作。**建立政务服务“一件事一次办”前台（综合窗口）后台（政务服务实施部门）、后台部门之间协同运行机制。综合窗口工作人员负责政务服务事项的受理初审、按责分派、统一出件等工作，政务服务实施部门工作人员在后台对分派至本部门的申办材料进行审核审批，并将办理结果及时反馈至综合窗口。（地、县市各政务服务管理机构，政务服务实施部门负责，年内持续推进）

**3.加强监督管理。**对纳入“一件事一次办”集成服务范围的政务服务事项各环节进度进行全流程监管，促进政务服务规范、高效、廉洁。完善一体化在线政务服务平台电子监察功能，提升监督管理效率。（地、县市各政务服务管理机构负责，年内持续推进）

**（二）加强队伍建设**

**4.配备综窗人员。**各级政务服务中心大厅根据“一件事一次办”改革后业务受理、办理的实际需要，由政务服务管理机构统一配备适宜数量的综合窗口工作人员。鼓励通过政府购买服务方式提供办事窗口服务，同时健全完善和督促落实相关服务标准，按照行政办事员（政务服务综合窗口办事员）国家职业技能标准开展等级认定、定岗晋级等工作，增强人员队伍的稳定性。健全培训管理制度，不断提升工作人员服务意识、业务能力和办事效率。（县市人民政府、地、县市各政务服务管理机构负责，综窗人员7月底前到位，年内持续推进）

**5.配强后台人员。**各级政务服务实施部门按照“一件事一次办”改革相关要求，根据具体业务办理的实际需要，足额配强后台人员，负责接收前台综合窗口分派的业务申请，在后台予以审核审批并及时反馈至综合窗口。保证后台审批人员的稳定性，打造一支专业化、高素质、复合型的政务服务队伍。（地、县市各政务服务实施部门负责，年内持续推进）

**6.组建管理队伍。**各级政务服务管理机构要落实专人负责本地区政务服务“一件事一次办”牵头管理工作。各级政务服务实施部门要落实主体责任，明确“一件事一次办”工作的分管领导、科室负责人、具体承办人，压实工作责任，及时将责任人联系表（附件二）报送地区政资局。（地、县市政务服务管理机构、地、县市政务服务实施部门负责，7月15日前完成联系表报送，年内持续推进）

**（三）设置综合窗口**

**7.合理调整窗口设置。**结合各级政务服务中心大厅实际，合理调整区域功能，设置咨询、办事、帮办代办、“办不成事”反映等综合窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，将原来需到多个部门窗口申办的方式转变为通过综合窗口一次性提供资料申请办理，实现“一窗受理、综合服务”。（地、县市政务服务管理机构负责，7月底前完成）

**8.完善综窗硬件配备。**在充分利用政务服务大厅现有的办公电脑、叫号机、查询机等软、硬件设备的基础上，按需添置综合窗口开展工作必需的高拍仪、扫描仪、评价器等设备。配备设备应与自治区一体化在线政务服务平台系统兼容。（地、县市政务服务管理机构负责，8月底前完成）

**9.落实综窗资金保障。**综合窗口场地建设、软硬件配备、人员费用、运行经费由本地财政部门予以保障。（地、县市财政局负责，年内持续推进）

**（四）落实网络保障**

10.落实大厅网络保障。在政务服务中心大厅综合窗口接入互联网、电子政务外网，满足综合窗口工作人员通过一体化在线政务服务平台办公需求。（地、县市政务服务管理机构负责，7月底前完成）

11.落实部门网络保障。各级政务服务实施部门涉及具体政务服务业务办理和监管的科室必须接入电子政务外网，满足部门内管理人员、政务服务业务办理人员通过一体化在线政务服务平台开展工作的需要。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**（五）整合系统平台**

**12.完成业务系统整合对接。**各“一件事一次办”事项牵头部门需完成并协调事项关联部门完成行业自建业务系统与自治区一体化平台对接，依托自治区一体化平台数据共享系统、“一件事一次办”系统，满足跨部门“一件事一次办”办事需要，实现各部门业务系统之间互联互通。使用国务院部委、自治区厅局统一建设行业系统的，要积极向行业上级部门汇报，推动系统整合。使用地区、县市自建业务系统的，要及时将系统整合对接至自治区一体化政务服务平台，或直接停用自建系统，直接使用自治区一体化政务服务平台。无自建业务系统的，直接使用自治区一体化政务服务平台受理办理政务服务业务。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**（六）强化平台支撑**

**13.申领使用电子印章。**全地区各级政务服务实施部门全部完成电子印章申领，并与自治区一体化在线政务服务平台关联，实现通过一体化平台加盖印章，开展政务服务。（地、县市政务服务实施部门负责，7月底前完成）

**14.推广使用电子证照。**地直部门对照国家、自治区人民政府发布的电子证照目录，及时认领、制作电子证照并维护信息，按照职责划分及时授权并指导县市本行业部门使用电子证照。对未加盖电子印章的电子证照按照有关要求进行标准化配置，实现电子证照跨层级互通互认。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**（七）梳理服务事项**

**15.明确事项要素。**涉及主题集成服务套餐的政务服务实施部门对本部门有关事项清单进行精细化梳理，明确受理条件、办理材料、材料名称、材料内容、材料样表等各要素，确保发布的事项清单标准、规范，并动态更新维护。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**16.简化办事手续。**整合政务服务资源，精简申办材料和证明事项，简化办理流程，取消不必要的审核环节，最大限度缩减办理时限。加强数据共通共享，依托信息化手段，提倡纸质材料电子化、申报渠道多样化，最大限度减少线下流转，提升办件效能。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**17.统一事项标准。**按照自治区政务服务事项标准化“三级十二同”的要求，行业主管部门牵头，规范全地区本部门本行业各级政务服务事项标准，实现同一政务服务事项在全地区范围内同标准受理、办理。（地、县市政务服务实施部门负责，8月底前完成）

**18.再造办事流程。**在政务服务事项标准化梳理成果基础上，各政务服务“一件事一次办”牵头部门会同配合单位整合“一件事”关联事项，对办成“一件事”的受理条件、申请材料、收费依据及标准、办理时限、办事流程（流程图）等进行全面梳理，压缩、归并、优化多个事项的办理环节，变串联办理为并联办理，对“一件事”逐一形成具体工作方案。（地、县市政务服务“一件事一次办”牵头部门负责，地、县市各政务服务实施部门配合，9月底前完成；地、县市政务服务“一件事一次办”牵头部门名单见附件1）

**（八）发布集成服务**

**19.完成集成服务测试。**对编制的“一件事一次办”套餐在自治区一体化平台“一件事一次办”系统上线发布，测试运行，并组织各政务服务实施部门相关工作人员开展线上办理全流程培训，确保业务衔接有序、环节流转高效。（地、县市政务服务管理机构负责，9月底前完成）

**20.发布集成服务指南。**将梳理出的“一件事一次办”集成服务事项涉及的多个政务服务事项的办理依据、办理条件、申请材料、收费标准、办理时限等进行整合优化，精简合并重复的材料及表格，压缩办理时限，将多个办事指南整合成一个全链条办理“一件事一次办”的办事指南并向社会发布。（地、县市政务服务“一件事一次办”牵头部门负责，地、县市各政务服务管理机构配合，9月底前完成）

## 三、保障措施

**（一）提高思想认识**

推进“一件事一次办”改革工作是深化“放管服”的重要内容，自治区推动的18个“一件事一次办”主题集成服务套餐牵头部门（单位）要高度重视，切实增强工作的使命感和责任感，各相关配合部门（单位）积极做好有关工作，把“一件事一次办”改革任务落到实处。

**（二）加强组织领导**

推行“一件事一次办”改革工作是转变政务职能和推进“放管服”改革的重要手段，是提升政务服务水平，优化营商环境的有效措施。各有关部门（单位）主要负责人要切实担负起第一责任人责任，明确分管领导、责任科室和具体责任人的责任，全力支持“一件事一次办”改革工作，确保各项工作任务落到实处。

**（三）抓好落地实施**

“一件事一次办”改革工作涉及多部门（单位）事项审批，各有关部门要加强协调配合，全力推进。对属于本部门职责范围内的政务服务业务由该部门负责办理，各环节分转衔接由地区政资局负责协调，确保工作有力、有序、有效推进。

**（四）强化监督检查**

地区政资局、地区政务服务中心要发挥好牵头作用，及时向地委、行政公署汇报改革进展情况，切实加大改革的督促指导力度，对未按要求梳理、发布“一件事一次办”试点套餐所涉政务服务事项，未及时受办线上线下分转的事项，逃避监管的部门（单位）进行通报批评，责令限期整改；对推诿扯皮、慢作为、不作为，拒不配合改革，影响“一件事一次办”改革整体进程的单位和责任人，提请有关效能督查和纪检监察部门进行问责。

**（五）注重宣传引导**

各级各部门要充分利用报纸、电视、网络、新媒体等载体提高“一件事一次办”的知晓度，将信息公开、群众反馈、社会监督相结合，多渠道听取企业群众意见建议，正确引导社会预期，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，不断提高群众认可度和满意度。

附件：1. 18个“一件事一次办”主题集成服务套餐

2. “一件事一次办”主题集成服务责任人联系表

## 附件1

# 18个“一件事一次办”主题集成服务套餐

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一件事名称 | 事项名称 | 牵头部门 | 相关部门（单位） |
| 1 | 企业开办 | 企业设立登记 | 地区市监局 | 市场监管局 |
| 公章刻制 | 公安局 |
| 发票领用 | 税务局 |
| 企业社会保险登记 | 人力资源和社会保障局 |
| 住房公积金单位登记开户 | 住房公积金管理中心 |
| 单位参保登记 | 医疗保障局 |
| 2 | 企业准营（以餐饮店为例） | 食品（含保健食品）经营许可 | 地区市监局 | 市场监管局 |
| 设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上悬挂、张贴宣传品审批 | 城市管理局 |
| 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查 | 消防救援总队 |
| 3 | 员工招聘 | 就业登记 | 地区人社局 | 人力资源和社会保障局 |
| 社会保险登记 |
| 社会保障卡申领 |
| 档案的接收和转递(流动人员) |
| 职工参保登记 | 医疗保障局 |
| 个人住房公积金账户设立 | 住房公积金管理中心 |
| 4 | 涉企不动产登记 | 房屋交易合同网签备案 | 地区自然资源局 | 住房和城乡建设局 |
| 不动产登记 | 自然资源局 |
| 契税申报 | 税务局 |
| 5 | 企业简易注销 | 一照一码户清税申报 | 地区市监局 | 税务局 |
| 两证整合个体工商户清税申报 | 税务局 |
| 参保单位注销 | 人力资源和社会保障局 |
| 企业注销登记 | 市场监管局 |
| 参保单位登记 | 医疗保障局 |
| 6 | 新生儿出生 | 出生医学证明首次签发 | 地区卫健委 | 卫生健康委员会 |
| 预防接种证办理 | 卫生健康委员会 |
| 新出生婴儿办理出生登记 | 公安局 |
| 城乡居民参保登记 | 医疗保障局 |
| 社会保障卡申领 | 人力资源和社会保障局 |
| 城乡居民社会保险费申报 | 税务局 |
| 7 | 入学一件事 | 义务教育阶段学校学生入学 | 地区教育局 | 教育局 |
| 流动人口暂住登记 | 公安局 |
| 房屋交易合同网签备案 | 住房和城乡建设局 |
| 8 | 灵活就业 | 就业登记 | 地区人社局 | 人力资源和社会保障局 |
| 社会保障卡申领 |
| 档案的接收和转递（流动人员) |
| 社会保险登记 |
| 职工参保登记 | 医疗保障局 |
| 银税三方（委托）划缴协议 | 税务局 |
| 9 | 公民婚育 | 内地居民婚姻登记 | 地区民政局 | 民政局 |
| 户口登记项目变更 |
| 夫妻投靠户口迁移 | 公安局 |
| 生育登记 | 卫生健康委员会 |
| 10 | 扶残助残 | 残疾人证办理 | 地区民政局 | 残联 |
| 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定 | 民政局 |
| 符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴 | 医疗保障局 |
| 低保、特困等困难群众医疗救助 |
| 城乡居民基本养老保险补助 | 人力资源和社会保障局 |
| 11 | 军人退役 | 退役报到 | 地区退役军人事务局 | 退役军人事务局 |
| 户口登记（退役军人恢复户口） | 公安局 |
| 核发居民身份证 |
| 预备役登记 | 各地人武部门 |
| 社会保险登记 | 人力资源和社会保障局 |
| 社会保障卡申领 |
| 军地养老保险关系转移接续申请 |
| 职工参保登记 | 医疗保障局 |
| 转移接续手续办理 |
| 退役士兵自主就业一次性经济补贴金的给付 | 退役军人事务局 |
| 12 | 二手房交易及水电气联动过户 | 房屋交易合同网签备案 | 地区自然资源局 | 住房和城乡建设局 |
| 房产交易申报 | 税务局 |
| 不动产登记 | 自然资源局 |
| 电表过户 | 国网电力 |
| 水表过户 | 住房和城乡建设局 |
| 天然气表过户 |
| 13 | 公民退休 | 职工正常退休（退职）申请 / 职工提前退休（退职）申请 | 地区人社局 | 人力资源和社会保障局 |
| 城乡居民养老保险待遇申领 |
| 职工参保登记 | 医疗保障局 |
| 住房公积金提取审批 | 住房公积金管理中心 |
| 14 | 公民身后 | 出具死亡证明（正常死亡） | 地区民政局 | 卫生健康委员会 |
| 出具死亡证明（非正常死亡) | 公安局 |
| 出具火化证明 | 民政局 |
| 参保人员个人账户一次性支取 （基本医疗保险） | 医疗保障局 |
| 个人账户一次性待遇申领 (养老保险） | 人力资源和社会保障局 |
| 死亡、宣告死亡、宣告失踪人员办理户口注销 | 公安局 |
| 住房公积金提取审批 | 住房公积金管理中心 |
| 15 | 国有土地使用权出让收入、矿产资源专项收入非税缴费 | 费源信息录入 | 地区自然资源局 | 自然资源局 |
| 不动产登记 | 自然资源局 |
| 新设探矿（采矿）权登记 | 自然资源局 |
| 非税缴费 | 税务局 |
| 非税缴费确认 | 人民银行 |
| 16 | 电力报装 | 建设工程规划许可证 | 地区发改委 | 自然资源局 |
| 工程建设涉及城市绿地、树木审批 | 住房和城乡建设局 |
| 市政设施建设类审批 |
| 权限内的涉路施工许可 | 交通局 |
| 影响交通安全的占道施工许可 | 公安局 |
| 占用林地许可 (包括临时使用和永久占用） | 林业和草原局 |
| 占用草原许可 (包括临时使用和永久占用） |
| 电力报装 | 国网电力 |
| 17 | 住房公积金贷款 | 不动产抵押登记 | 地区住房公积金管理中心 | 自然资源局 |
| 房屋交易合同网签备案 | 住房和城乡建设局 |
| 完税证明查验 | 税务局 |
| 18 | 高校毕业生落户 | 户口迁移审批 | 地区公安局 | 公安局 |

注：套餐包含内容根据国家目录制定，在后期工作开展中，如涉及事项有取消、修改等变动，最终以实际情况为准。

附件2

# “一件事一次办”主题集成服务责任人联系表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 单位名称 | “一件事”名称 | 涉及本单位事项名称 | 组织领导 | 姓名 | 联系电话 | 备注 |
| 1 | 例:地区教育局 | □企业开办 □企业准营 □员工招聘 □涉企不动产登记 □企业简易注销 □新生儿出生 ☑入学一件事 □灵活就业 □公民婚育 □扶残助残 □军人退役 □二手房交易及水电气联动过户 □公民退休 □公民身后 □国有土地使用权出让收入、矿产资源专项收入非税缴费 □电力报装 □住房公积金贷款 □高校毕业生落户 | 例：义务教育阶段学校学生入学 | 分管领导 |  |  |  |
| 科室负责人 |  |  |  |
| 业务经办人员 |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：各部门结合实际事项情况自行增加行数；业务经办人可分环节设置多人负责。