

沈丘县人民政府推进政府职能转变 和“放管服”改革协调小组办公室文件

沈“放管服”办〔2023〕2号

沈丘县人民政府推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 关于印发《沈丘县全面推行政务服务“一件事一 次办”改革实施方案》的通知

县直各单位：

《沈丘县全面推行政务服务“一件事一次办”改革实施方案》已经沈丘县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

沈丘县人民政府推进政府职能转变和
“放管服”改革协调小组办公室

2023年4月28日



沈丘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“放管服效”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，全面贯彻党的二十大精神，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”，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）基本概念。“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”。

（三）工作目标。2023年6月底前落地实施第一批21件“一件事一次办”事项清单，并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，尽可能多的推动更多“一件事一次办”落地实施。2023年底，力争实现政务服务高频事项“一件事一次办”全覆盖。

二、重点任务

（四）梳理“一件事一次办”事项清单。县政务服务和大数据管理局要以省局梳理的50件“一件事”为基础，结合本县实际，形成沈丘县“一件事一次办”事项清单，在政务服务网、实体大厅、新闻媒体同步公布。在完成省定任务的基础上，围绕企业群众办事遇到的“难点”“痛点”，以河南省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，梳理更多的发生频率高、群众体验度和获得感强的“一件事一次办”事项清单，成熟一批、公布一批、实施一批。

（五）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股室办理的，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”。

（六）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。

（七）设置线下综合窗口。县政务服务中心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”跨域通办、全省通办、跨省通办，最大限度方便企业和群众跨区域办理。

（八）建设“一件事”联办平台。县政务服务和大数据管理局依托一体化政务服务平台，建设县级“一件事”联办平台，打通相关业务审批系统，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。县政务服务和大数据管理局负责推进县级“一件事”联办平台与实体政务大厅集成融合，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，并与省市级“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。

（九）抓好重点领域“一件事”。市场监管部门负责企业开办“一件事”、企业注销“一件事”，发展改革部门负责投资项目审批“一件事”，住房和城乡建设部门负责工程

建设项目审批“一件事”，自然资源和规划部门负责不动产登记“一件事”，按照国家省市要求和我县实施方案序时推进，持续优化流程、精简材料、压缩时限。

三、保障措施

（十）加强统筹领导。“一件事一次办”改革是优化营商环境的重要抓手，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；县政府办公室要强化对“一件事一次办”改革的统筹协调和指导督促，组织有关部门人员成立工作专班，研究解决改革过程中的重大问题；县政务服务和大数据管理局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。

（十一）强化制度保障。各部门对纳入“一件事一次办”改革的事项，要按照《周口市政务服务“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。县政府办公室要适时督查评估“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。

（十二）积极探索创新。各部门要主动对标先进，锐意探索创新，在全省“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。

（十三）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。

（十四）强化考核监督。对于不认真履行职责、工作明显滞后的部门，县政府督查室要启动追责机制。各部门也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. 沈丘县政务服务“一件事一次办”事项清单（第一批）
2. 周口市政务服务“一件事一次办”操作规程（试行）

附件 1:

沈丘县政务服务“一件事一次办”事项清单

序号	“一件事”名称	事项名称	牵头部门
1	我要变更民族成份	公民民族成份变更（未满十八周岁）（根据父母的民族成份）县级初审	县民宗局
		公民民族成份变更（未满十八周岁）（根据继父母的民族成份）县级初审	
		公民民族成份变更（未满十八周岁）（根据养父母的民族成份）县级初审	
		公民民族成份变更（年满十八周岁不满二十周岁）县级初审	
		变更民族成分	
2	出生一件事	办理《出生医学证明》	县卫健委
		对新生儿办理出生登记（国内出生）	
		城乡居民参保登记-父母非当地城乡居民医保的新生儿参保	
		城乡居民参保登记-父母一方参加居民医保的新生儿参保	
		社会保障卡申领	
3	失业登记一件事	失业登记	县人社局
		失业保险待遇申领	

4	自主创业一件事	个人就业登记	县人社局
		《就业创业证》申领	
		大众创业扶持项目	
		创业担保贷款申请（个人创业）	
		求职创业补贴申领（毕业年度内离校未就业高校毕业生）	
		求职创业补贴申领（毕业年度困难高校毕业生）	
5	收养一件事	居住在中国内地的中国公民在内地收养继子女登记	县民政局
		居住在中国内地的中国公民在内地收养登记（社会福利机构为送养人）	
		居住在中国内地的中国公民在内地收养登记（因特殊困难生父母或监护人为送养人）	
		居住在中国内地的中国公民在内地收养三代以内同辈旁系血亲子女登记	
		收养入户登记	
		城乡居民养老保险参保登记	
		本地户籍城乡居民参保登记	
6	我要开网约车	网络预约出租汽车车辆营运证新核发	县交通运输局
		申请网络预约出租汽车驾驶员从业资格证	
7	我要开出租车	巡游出租汽车车辆运营证核发	县交通运输局
		申请巡游出租汽车驾驶员从业资格证	
8	结婚一件事	内地居民办理结婚登记	县民政局
		变更婚姻状况	
		分户、立户（结婚）	
9	身后一件事	办理《死亡医学证明（推断）书》	县民政局
		参保人员个人账户一次性支取（因死亡支取）	
		死亡或者被宣告死亡提取住房公积金	
		终止社会保险关系(企业)	

		养老在职死亡（企业）	
		失业人员死亡（无供养亲属）	
		失业人员死亡（有供养亲属）	
		死亡、宣告死亡人员办理户口注销	
10	退休养老一件事	企业人员退休申请（已有社会化发放信息-正常退休）	县人社局
		企业人员退休申请（无社会化发放信息-正常退休）	
		企业人员退休申请（已有社会化发放信息-提前退休）	
		企业人员退休申请（无社会化发放信息-提前退休）	
		职工医保参保登记（在职转退休）	
		退休提取住房公积金	
11	我要申请公租房	公租房承租资格确认	县住建局
		公租房租赁补贴资格确认	
		城乡最低生活保障对象认定	
		特困人员认定	
12	居住证办理	暂住登记（亲属房屋）	县公安局
		暂住登记（出租房屋）	
		暂住登记（学校就读）	
		暂住登记（单位内部）	
		暂住登记（自有房屋）	
		核发居住证	
		居住证签注	
		房屋租赁网签备案	
13	我要上幼儿园（常住）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	

14	我要上幼儿园（进城务工人员随迁子女）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	
		居住证信息查询	
15	我要上小学（常住）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	
16	我要上小学（进城务工人员随迁子女）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	
		居住证信息查询	
17	我要上初中（常住）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	
18	我要上初中（进城务工人员随迁子女）	户籍信息查询	县教体局
		儿童预防接种查询	
		不动产查询	
		居住证信息查询	
19	公司设立登记（个体工商户登记）	公司设立登记/个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		发票领用	
		企业职工参保登记	
		公章刻制备案	
		税务信息确认	
		医保登记	
		公积金登记	

		银行开户	
20	我要开饭店	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	县市场监督管理局
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		城镇污水排入排水管网许可	
		公共场所卫生许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
21	我要开食品小经营店	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	县市场监督管理局
		食品小经营店登记	
		城镇污水排入排水管网许可	
		公共场所卫生许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
22	我要开办宠物医院	动物诊疗许可证核发（设立）	县农业农村局
		兽药经营许可证核发（设立）	
		执业兽医备案	
		建设项目环境影响评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	

		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
23	我要开药店	药品经营许可证（零售）核发	县市场监督管理局
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		第三类医疗器械经营许可证核发	
		第二类医疗器械经营备案	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
24	我要开酒吧	食品（含保健食品）经营许可核发	县市场监督管理局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		烟草专卖零售许可证核发	
		歌舞娱乐场所经营单位设立审批（自有场地）	
		歌舞娱乐场所经营单位设立审批（租赁场地）	
		城镇污水排入排水管网许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
25	我要开货运公司（不含危险货	道路普通货物运输经营许可	县交通运输局

	品及易制毒类化学品、不含快递)	普通货物营运车辆道路运输证配发	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
26	我要开健身中心	公共场所卫生许可	县市场监督管理局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		经营高危险性体育项目许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
27	我要开游戏娱乐厅	公共场所卫生许可	县文广旅局
		游艺娱乐场所经营单位设立审批（自有场地）	
		游艺娱乐场所经营单位设立审批（租赁场地）	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
28	我要开宾馆	公共场所卫生许可	县市场监督管理局

		旅馆业特种行业许可证核发	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		烟草专卖零售许可证新办办理	
		城镇污水排入排水管网许可	
		建设项目环境影响评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
29	我要开酒店	公共场所卫生许可	县市场监督管理局
		旅馆业特种行业许可证核发	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		烟草专卖零售许可证新办办理	
		城镇污水排入排水管网许可	
		建设项目评价有限评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
30	我要开超市	食品经营备案（仅销售预包装食品）	县市场监督管理局
		公共场所卫生许可	

		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		烟草专卖零售许可证新办办理	
		出版物零售单位和个体工商户设立、兼并、合并、分立审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
31	我要开 4S 经营公司	汽车销售企业信息备案	县市场监督管理局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		建设项目环境影响评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
32	我要开劳务派遣公司	劳务派遣经营许可（新办）	县人社局
		劳动用工备案	
		人力资源服务许可审批	
		对外劳务合作经营资格申请核准	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	

33	我要开便利店	食品经营备案（仅销售预包装食品）	县市场监督管理局
		公共场所卫生许可	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		烟草专卖零售许可证新办办理	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
34	我要开月子中心	公共场所卫生许可	县市场监督管理局
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
35	我要开办畜禽养殖厂	种畜禽生产经营许可证（设立）	县农业农村局
		动物和动物产品无害化处理场、动物隔离场所动物防疫条件合格证核发（设立）	
		取水许可新办	
		建设项目环境影响评价文件审批或建设项目环境影响登记表备案	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	

		健康证办理	
36	我要开办水产养殖厂	水域滩涂养殖证审核	县农业农村局
		水产苗种产地检疫	
		取水许可新办	
		水产苗种生产审批	
		建设项目环境影响评价文件审批或建设项目环境影响登记表备案	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
37	我要开书店	出版物零售单位和个体工商户设立、兼并、合并、分立审批（工作场所为单位自有产权）	县委宣传部
		出版物零售单位和个体工商户设立、兼并、合并、分立审批（工作场所为租赁性质）	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
38	我要开保安服务公司	普通保安服务公司设立许可（民营投资-自有场地）	县公安局
		普通保安服务公司设立许可（民营投资-租赁场地）	
		普通保安服务公司设立许可（国有资产-自有场地）	
		普通保安服务公司设立许可（国有资产-租赁场地）	
		保安服务公司跨省、自治区、直辖市提供保安服务备案	

		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
39	我要成立体育项目社团	体育类民办非企业单位的申请成立的审查	县教育体育局
		社会团体成立登记	
40	我要开洗浴中心	公共场所卫生许可	县市场监督管理局
		城镇污水排入排水管网许可	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		取水许可新办	
		旅馆业特种行业许可证核发	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
41	我要开洗车店	城镇污水排入排水管网许可	县城市管理局
		取水许可新办	
		建设项目环境影响评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
42	我要开奶茶店	食品小经营店登记	县市场监督管理局

		城镇污水排入排水管网许可	
		公共场所卫生许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
43	我要开美发店	公共场所卫生许可	县卫健委
		城镇污水排入排水管网许可	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
44	我要开美容会所（非医疗类）	健康证办理	县卫健委
		公共场所卫生许可	
		城镇污水排入排水管网许可	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
45	我要开印刷店	发票申领	县委宣传部
		健康证办理	
		从事包装装潢印刷品和其他印刷品印刷经营活动企业的设立、兼并、合并、分立审批（工作场所为自有产权）	

		从事包装装潢印刷品和其他印刷品印刷经营活动企业的设立、兼并、合并、分立审批（工作场所为租赁性质）	
		城镇污水排入排水管网许可	
		建设项目环境影响评价文件审批	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
46	我要开甜品店	食品（含保健食品）经营许可核发	县市场监督管理局
		食品小经营店登记	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		城镇污水排入排水管网许可	
		营业执照办理	
		税务登记	
		公章刻制备案	
		发票申领	
		健康证办理	
47	退役军人一件事	转业、复员、退伍入户（回原籍）	县退役军人事务局
		退役军人基本养老保险转入	
		退役士兵待安排工作期间生活费的给付	
		退役士兵自主就业一次性经济补助金的给付	
		军人退役基本养老保险关系转入机关事业单位养老保险	
		退伍人员持军队、武装警察部队机动车驾驶证申领	
48	残疾人一件事	残疾人证新办	县残联
		残疾人证省内迁移	

		残疾人证等级变更	
		残疾人证注销	
		重度残疾人护理补贴申请	
		困难残疾人生活补贴申请	
		城乡居民基本医疗保险补助申请	
		城乡居民基本养老保险补贴申请	
49	不动产交易一件事	不动产登记	县自然资源局
		购买商品房网签备案	
		核税缴税	
50	工伤一件事	工伤认定申请	县人社局
		劳动能力鉴定申请	
		工伤医疗费用申报	
51	高校毕业生一件事	个人创业担保贷款贴息申领	县人社局
		一次性创业社保补贴申领	
		流动人员人事档案转出	
		创业带动就业补贴申领	
		一次性创业补贴申领	
		临时生活补贴申领	
		求职创业补贴申领	
		灵活就业社保补贴申领	
52	我要办公积金贷款	不动产抵押登记	县公积金管理中心
		贷款条件审核	
		签订贷款合同	
		放款	
53	我要办理不动产权证	私有房屋买卖	县自然资源局

		国有建设用地使用权及房屋等建筑物、构筑物所有权转移登记（存量房买卖）	
		契税申报	
54	我要开水果店（300 平方米以下）	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
		公共场所卫生许可	
55	我要开母婴用品店（300 平方米以下）	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		公共场所卫生许可	
56	我要开餐饮店（100 平方米以上）	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
		食品（含保健食品）经营许可核发	
		公共场所卫生许可	

57	我要开干洗店（100 平米以下）	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
		食品小经营店登记	
		公共场所卫生许可	
58	我要开花店	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
59	我要开美甲店	个体工商户设立登记	县市场监督管理局
		公章刻制备案	
		税务登记	
		发票申领	
		临时占用道路许可证	
		健康证发放	
60	我要开诊所	市场主体设立登记	县卫健委
		医疗机构设置审批	
		医疗机构执业登记	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	
		涉税事项办理	

		公章刻制备案	
		健康证发放	

附件 2

周口市政务服务“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》等法律法规，制定本规程。

第二条 本规程所称“一件事一次办”是指依托周口市“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 各级负有政务服务职能、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。市行政审批和政务信息管理局负责梳理本地区市县两级“一件事一次办”

事项清单，各地“一件事一次办”事项清单应在全省“一件事一次办”指导目录基础上，结合本地区实际梳理，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”，以河南省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、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“一件事”事项名称、“一件事”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，通过河南政务服务网、“豫事办”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”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。各地区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、各级政府网站、各级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。各级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”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，应与河南省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，并反馈市行政审批和政务信息管理局备案。

第三章窗口设置

第十条 各级实体政务大厅统一设置“一件事一次办”窗口，有条件的地区可设置“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。

第十一条 各级实体政务大厅根据办件频次确定“一件事一次办”窗口数量，并配备窗口专职人员及相关设备。窗口专职人员可以是机关事业单位在职在编人员、政府购买服务或其他方式聘用的工作人员，在日常管理上由实体政务大厅管理机构统一监督、考核和管理。

第四章系统应用

第十二条 依托一体化政务服务平台，建设市级“一件事”联办平台，市级“一件事”联办平台与实体政务大厅集成融合，负责市县级政务服务部门相关事项的要件分发、数据归集，并与省级“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。

第十三条 按照“谁建设、谁负责”的原则，各级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”联办平台，实现“一件事”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”。尚未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”联办平台中更新办理进度。

第五章事项办理

第十四条 收件。申请人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、“豫事办”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。

第十五条 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，出具受理通知书并短信告知；不予受理的，出具不予受理通知书并短信告知，通知书应注明不予受理的理由。

第十六条 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。

第十七条 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远程打印的，申请人可选择自行打印。

第十八条 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”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”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

第十九条 市行政审批和政务信息管理局及相关审批部门职责

（一）负责统筹本地区市县级部门“一件事一次办”改革；

（二）在全省“一件事一次办”指导目录基础上，结合实际梳理本地区市县两级“一件事一次办”事项清单；

（三）负责市级“一件事”联办平台建设，并与省级“一件事”联办平台对接。推动本地区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；

（四）负责本地区市县两级实体政务大厅“一件事一次办”窗口设置，配备相关工作人员和设备；

（五）对本地区市县级实体政务大厅“一件事一次办”窗口人员、联办部门工作人员进行监督管理。

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”联办部门职责

（一）通过“一件事”联办平台接收联办事项申请材料；

（二）按照“一件事”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市深化“放管服”改革优化营商环境督查范围，市政府督查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”市级牵头部门会同各联办部门，对“一件事”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。市行政审批和政务信息管理局适时对办件量、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 本操作规程由市行政审批和政务信息管理局负责解释。