

新县深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室

关于印发《新县“一件事一次办”管理办法(试行)》 的通知

各乡镇（区、街道）、县直有关单位：

现将《新县“一件事一次办”管理办法（试行）》印发给你们，请认真抓好落实。

新县深化“放管服”改革推进
审批服务便民化领导小组办公室

2023年6月22日



新县“一件事一次办”管理办法（试行）

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）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案的通知》（豫政办〔2023〕22号）等相关文件精神，深入推进我县“一件事一次办”改革，理顺各级各部门工作职责，确保“一件事一次办”主题事项（以下简称“主题事项”）在全市通办、全县通办、智能导办、线上线下协同办理等方面高效运行，特制定本办法。

一、优化政务服务平台

第一条 依托河南政务服务网/信阳政务服务网“一件事一次办”系统，加大事项办理相关业务系统的整合力度，推动相关独立办理系统与政务服务平台互联互通、业务协同，实现一次登录、全网通办。加快电子证照制发、电子材料汇聚，强化电子印章和电子签名支撑，进一步推进“一件事一次办”减材料、减跑动。

第二条 各相关部门负责推动本部门涉及主题事项办理的业务信息系统与政务服务平台深度对接，涉及国建、省建系统暂时无法实现对接的，采取“二次录入”方式，实行“前台综合受理、后台分类派送、窗口统一出件”。

二、设置综合服务窗口

第三条 根据事项办理范围、实施层级、办理流程关联度和办理频率等情况，在县政务服务中心、乡镇（区、街道）便民服

务中心规范设置“一件事一次办”综合服务窗口，通过部门充分委托/授权，窗口独立承担“告知、受理、出件”职责，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，最大限度便企利民，让企业和群众办事少跑腿、好办事、不添堵。

第四条 县政务服务中心、乡镇（区、街道）便民服务中心可结合企业和群众办事需求，可分设市场准入、建设工程联合审批、不动产交易、五险一金、新生儿出生、退役军人事务等“一件事一次办”服务专窗，并安排专人负责联办事项受理、申请材料统一收取、派件流转、办结汇总、资料归档和运行情况收集等工作。

第五条 因场地条件限制无法整合进驻政务服务大厅的综合受理窗口，应按照“一件事一次办”和综合受理窗口设置的要求，实现“首问负责、一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”，不得要求群众再去多地、多窗重复提交材料、重复申请。

第六条 主题事项涉及部门要及时组织窗口和审批工作人员开展业务培训，熟练掌握改革后的业务流程和工作规范，并强化对窗口人员业务素质的考核及动态监管，保障服务质量。

第七条 主题事项综合服务窗口工作人员在接到服务对象的咨询、办事申请后，应当按照职责范围，为服务对象提供解答、办理、跟踪协调、结果回复等服务，对有可能超时办结的事项应及时催办并告知相关部门审批人员。

三、规范工作流程

第八条 各主题事项牵头单位要会同相关配合单位对主题事项关联的政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素进行梳理，合理调整前后置顺序，优化办理要素和业务流程，形成主题事项办理标准化工作规程和办事指南。办事指南要及时通过信阳政务服务网、各级政务服务大厅及线下办理窗口同源发布、同步更新。

第九条 主题事项关联部门间要建立联办机制，厘清工作职责，加强部门协作。依托政务服务平台，同步获取受理信息和有关部门的办理信息，开展联合审批、联合评审、联合踏勘、联合验收等集成服务，强化线上线下审批协同。

第十条 各主题事项相关单位要优化整合“一件事一次办”涉及的出件环节，按照集约高效的原则，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送达申请人，并通过政务服务平台推送办理结果和电子证照，实现“一端出件”。

四、加强监督考核

第十一条 各主题事项牵头单位要认真组织开展对主题事项全流程体验式办理，全面查找企业和群众办件过程中的“堵点、难点、痛点”问题，建立整改清单，明确整改措施，确保“一件事”好办易办。

第十二条 县行政审批和政务信息管理局要加强对“一件事一次办”改革工作落实情况的督导，包括各主题事项标准化工作规程和办事指南梳理公布情况、部门间联办机制建立情况、线上

线下主题事项宣传引导及办理情况等，对工作推进不力、落实不到位、企业和群众反映问题突出的，给予通报批评，并责成限期整改。

第十三条 建立“一件事一次办”改革联席会议制度，由各级政务服务管理部门牵头，相关业务部门参加，统筹推进“一件事一次办”相关工作，处理涉及多部门或复杂、敏感的工作争议，及时协调解决重大问题。

第十四条 各乡镇（区、街道）、县直政务服务职能部门应按照本制度要求，强化保障措施，加强工作衔接，完善配套措施，优化主题事项政务服务工作流程，确保“一件事一次办”改革举措落地见效，切实增强企业和群众的体验感、获得感和满意度。

第十五条 本制度自发布之日起施行。