

瑶海区全面推进“办好一件事”改革 工作方案

为全面提升瑶海发展环境，打造全省最优商务政务服务区，深化“一网一门一次”改革，落实“一网通办”“马上办、网上办、就近办、一次办”“最多跑一次”等政务服务工作要求，现就我区以党建引领全面推进“办好一件事”改革工作，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，坚持以人民为中心，以企业需求为导向，围绕“一件事”线上线下“一次办”，进一步再造办事流程、提升审批质效，推动政府公信力和落实力持续增强、营商环境持续优化、企业群众获得感满意度持续提高，助力我区经济高质量发展。

（二）改革内容

“一件事”是指企业群众需办理的政务服务事项，既可以是单独的“一件事”，也可以是一个部门多件相关或需到多个部门办理的“一揽子事情”，经过梳理整合、流程再造后，变成企业群众眼里的“一件事”；“一次办”是指一次告知、一张表单、一次联办、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”，逐步实现从部门审批一个事项向服务企业群众“一件事”转变、从每个部门“最多跑一次”向“一件事”的“最多跑一次”转变、从企业群众眼中的“一件事”“一次办”向任何“一件事”“一次办”转变。

1. 一次告知。把“一件事”的依据、条件、程序、期限、办理方式、所需材料，以及补正材料的内容、期限、方式等要素，通过线上线下等各种方式一次性告知；

2. 一张表单。对“一件事”涉及多个部门的材料、表格进行精简、优化、合并，整理成一张材料清单，方便企业群众到现场或通过网上平台一次性阅知、一次性填报。

3. 一次联办。企业群众通过政务服务网一次认证、一点登录，到实体政务大厅一次提交材料，前台对材料一次性初审、一次性受理，后台一次性分办，相关职能部门开展并联审批、联合评审、联合勘验、联合验收等集成服务。

4. 一次办好。对申请材料齐全，能当场办结的，一次性办好；对申请材料次要条件或次要手续有欠缺的，在当事人承诺补正后，采取容缺方式一次性办好；对申请材料齐全需要集成服务的，开展集成联办，相关证照、批准文书，采取现场递交、邮政寄递等方式一次性送达申请人。

（三）工作目标

围绕全面推进“办好一件事”，建立全区统筹、部门协同、整体联动、线上线下融通的新型政务管理服务体系。到2021年6月下旬，区直相关部门要制定下发本部门“办好一件事”改革工作方案，同步公布第一批“一件事”清单；到2021年7月底前，区直相关部门负责落实本部门相互关联的政务服务事项、区政务服务管理局牵头涉及多个部门的政务服务事项，从与企业群众生产生活密切相关的高频事项着手，要基本实现“一件事一次办”；到2021年底，实现政务服务事项“一件事一次办”全覆盖。凡属“就近办”的事项，各职能部门，要根据“收受分离”原则、再造办理流程，形成事项办理标准化清单，并加强业务培训和指导。各街镇开发区及所属社区等基层为民服务平台不断提升自身业务受理能力和平台功能，逐步打破户籍地、居住地等限制条件，通过“收受分离”，实现群众办事能“就近办”，从而进一步提升基层政务服务效能。

二、工作任务

（一）提升服务质量，推进事项打包办理

1. **确定关联政务事项。**各部门要全面梳理本部门所有政务服务事项，按照流程相似、材料相近、结果关联的标准，将相关联的事项，通过整合材料、优化流程，打包成企业群众眼里的“一件事”。企业群众申请办理每个“一件事”时，

只需通过“一个窗口”或“一个平台”，提交“一套材料”，即可一次办理。

2. 编制关联清单标准。按照政务服务事项标准化清单编制要求，根据实际经办情形，对各“一件事”的设定依据、行使层级、办结时限、受理条件、申请材料、办理流程、结果文件等主要要素进行细化、梳理、整合，重设申请表单，精简申请材料，再造办事流程，形成“一件事”独有的标准化清单，切实将若干关联事项融合为可一次性申请办理的一个事项。

3. 再造关联事项办理流程。以“一件事”中第1个关联事项为发起入口，串联优化各关联事项的业务流程和数据流程，制定各关键节点材料流转和数据交换规则，构建申请材料统一受理、数据信息归集共享、关联事项无缝对接、办理结果统一反馈的多部门一体化经办机制，形成完整的“一件事”办理链、数据链。

4. 制定关联事项办事指南。以“一件事”标准化清单为基础，按照安徽政务服务网有关办事指南构成要素的要求，规范制作“一件事”办事指南统一文本。

（二）线上线下融合，推进事项提速办理

1. 合理压缩办结时限。区直各部门对所有行政许可和公共服务事项进行再梳理、办结时限再压缩，为企业群众在最短的时限内提供优质服务。凡属一个部门审批的项目，原

则上一律实行即办（需现场勘察、专家论证、前置审批、上报省和国家及特殊事项除外），最长不得超过2个工作日；凡进行联合办理的项目，联合会审和联合现场勘察后，必须在2个工作日内提出书面意见；超过10个工作日的行政许可事项一律压缩到10个工作日以内；凡属一个部门多件相关或需多个部门并联审批的事项，办结时限应以其中单一事项中最长的办结时限为限。

2. 动态调整平台清单。因法律法规立改废释，或承接落实国务院及省政府、市政府决定的调整事项，涉及区级权力事项、公共服务事项或行政权力中介服务事项调整时，在及时动态调整清单的同时，同步调整安徽省政务服务事项编制管理平台对应事项标准化清单及承诺办结时限。

3. 完善关联事项线上功能。区直各部门要与加强上级主管部门对接，将本部门的“一件事”关联事项经办平台；区政务服务管理局作为全市试点单位，负责对接和完善在安徽政务服务网“办好一件事”模块，实现一次申请、统一受理、在线联办。

4. 强化政务大厅场景应用。各部门要按照“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一发证”的服务模式，全面推进和落实本部门“综合窗口”设置和运行。事项较多、业务量大的部门，可结合“一件事”运行的具体情况，设置“一件事”专项服务窗口；各街镇开发区要结合街、居党群服务

中心改造，加强街镇开发区便民服务中心、社区全程服务代理工作站点建设，进一步夯实“一窗通办”基础。同时，围绕全区“办好一件事”改革工作，结合街、居基层政务服务事项和各部门下沉的服务事项，进一步深化和拓展“主题服务”，进一步创新“主题服务”，使“办好一件事”在我区基层政务服务得到升华，形成百花齐放的局面；区政务服务管理局对涉及跨部门的“一件事”，设置专项服务窗口，配备“一件事”服务专员，为企业群众线上导办帮办、线下打包办理提供“一窗通办”，事项办理相关部门要全力配合。

（三）推行告知承诺，推进事项简便办理

1. 进一步精简申报材料。按照“能简则简、深度优化”的原则，结合持续推进“减证便民”工作，所有政务服务事项的申报材料除法律法规规定的必要件外一律不得收取，其他必须核查的材料可通过内部核查、告知承诺等方式进行，让企业群众办事更方便。

2. 全面推行告知承诺制。根据打包办、提速办、简便办要求，各部门积极推广证明事项告知承诺制，企业群众办理相关事项，只需作出符合规定的承诺，无需提交有关证明材料。同时，修订完善服务指南，在窗口大厅、网上平台、微信公众号等醒目位置公开发布，向社会作出公开承诺，主动接受监督。

三、组织保障

（一）加强组织领导

成立由分管的常务副区长任组长、相关区领导为副组长、区直相关部门、街镇开发区主要负责人为成员的瑶海区全面“办好一件事”改革工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在区政务服务管理局，负责相关工作的统筹协调、组织推进和监督检查，研究解决改革过程中的重大问题；区数据资源局加强与市业务主管部门的沟通，做好技术支撑；相关职能部门、街镇开发区要高度重视，把“办好一件事”改革作为一把手工程，列入重要工作议事日程，加强人员、经费保障，负责本部门、本单位事项梳理、流程再造。

（二）健全工作机制

相关职能部门、街镇开发区在全力推进“办好一件事”改革工作中还要注重做好以下几点工作：一是在探索中创新。相关职能部门要组织人员对“办好一件事”事项开展体验式办理，办一次手续、走一遍流程，找到“堵点”和“痛点”，建立整改清单，明确整改措施，同时，要主动对标先进，锐意探索创新。二是开展主题式场景服务。在企业群众办事中，各相关单位要加强对“办好一件事”全流程操作指南进行解读解说，告知群众操作方法，线上引导办理、帮助办理，线下代为办理，真正将企业群众“最多跑一次”落到实处。三是加强宣传引导。要积极宣传“办好一件事”改革的典型经验和做法，不断扩大知晓率、提升满意度、提高“瑶海服务”

品牌知名度。四是健全长效工作机制。结合“放管服”改革、做好下沉事项承接，及时动态调整“一件事”清单、进行流程再造、修订办事指南，定期反馈工作推进情况，常态长效推进“一件事”改革。

（三）强化考核监督

一是加强目标管理考核。“办好一件事”是检验“放管服”改革成效好坏和营商环境优劣的重要标尺。要以“一次”办好“一件事”为主要内容，纳入“互联网+政务服务”工作考核指标和真抓实干激励奖励范围；二是建立科学评价体系。综合运用营商环境监测、电子监察、现场和在线评价等多种方式，对“办好一件事”开展企业群众满意度调查，让企业群众评判改革成效；三是强化结果督查督办。区委督查考核办公室对改革推进和日常工作完成情况要进行考评、通报。对落实工作不力，影响改革进度，造成不良影响后果的部门、单位和人员进行问责。