



索引号: 000014349/2022-00112

主题分类: 综合政务\电子政务

发文机关: 国务院办公厅

成文日期: 2022年09月26日

标题: 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

发文字号: 国办发〔2022〕32号

发布日期: 2022年10月03日

主题词:

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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

优化政务服务是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容，是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。近年来，在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革、“互联网+政务服务”的基础上，一些地区进一步加大改革创新力度，将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一件事一次办”，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，得到企业和群众的普遍认可。同时，各地区在实施过程中还存在系统对接深度不够，数据共享难，不同地区集成化办理服务的名称、标准、规则不一致等问题，制约了“一件事一次办”推广。为加快推进“一件事一次办”，打造政务服务升级版，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，经国务院同意，现提出以下意见。

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，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持系统观念，推动数字技术广泛应用于政府管理服务，优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

（二）基本原则。

坚持需求导向。从企业和群众实际需求出发，聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，实行“一件事一次办”，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，最大程度利企便民。

坚持系统集成。围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段，按照不同应用场景、业务情形，将多个相关联的“单项事”合理归集，科学设计办理流程，梳理形成政务服务“一件事一次办”事项清单，提供主题式、套餐式服务。

坚持协同高效。强化部门间业务协同、系统联通和数据共享，围绕业务流程、办理要素、申报方式、受理方式、联办机制、出件方式等进行优化，大幅减时间、减环节、减材料、减跑动，实现多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

坚持依法监管。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，在推进“一件事一次办”过程中，强化审管衔接，严格落实有关部门监管责任，健全各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管的协同监管机制，确保事有人管、责有人负，实现无缝衔接。

（三）工作目标。2022年底前，各地区要建立部门协同、整体联动的工作机制，完成企业和个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单中的任务，并结合各地实际拓展本地区“一件事一次办”事项范围。2025年底前，各地区“一件事一次办”事项范围进一步扩大，服务领域进一步拓展，企业和个人全生命周期重要阶段涉及的更多政务服务事项实现“一件事一次办”，打造政务服务升级版，更好满足企业和群众办事需求。

二、重点任务

相关报道

国务院办公厅印发《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》

（一）推进企业全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”。围绕企业从开办到注销全生命周期的重要阶段，梳理集成同一阶段内需要到政府部门、公用企事业单位和服务机构办理的多个单一政务服务事项，为企业提供开办、工程建设、生产经营、惠企政策兑现、员工录用、不动产登记、注销等集成化办理服务，提高办事效率，降低办事成本。

（二）推进个人全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”。围绕个人从出生到身后全生命周期的重要阶段，梳理集成同一阶段内需要办理的多个单一政务服务事项，为群众提供新生儿出生、入园入学、大中专学生毕业、就业、就医、婚育、扶残助困、军人退役、二手房交易及水电气联动过户、退休、身后等集成化办理服务，切实提升群众办事便捷度，减少跑动次数。

三、优化“一件事一次办”服务模式

（一）科学设计流程。对“一件事一次办”涉及的多个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“一件事一次办”事项办理标准化工作规程和办事指南，在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。

（二）简化申报方式。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的申请材料 and 表单，通过归并、数据共享等方式进行精简、优化，推行共享数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现“多表合一、一表申请”、“一套材料、一次提交”。除法律法规规定应当并行办理的事项外，企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。

（三）统一受理方式。根据企业和群众办事实际场景需求，科学合理设立线下“一件事一次办”综合受理窗口，在一个窗口综合收件，实现“一窗受理”。在全国一体化政务服务平台设立“一件事一次办”专栏，通过统一入口实现“一端受理”。

（四）建立联办机制。厘清部门职责，加强部门协作。依托全国一体化政务服务平台，同步获取受理信息和有关部门的办理信息，开展联动审批，推行联合评审、联合勘验、联合验收等，强化线上线下审批协同。

（五）提高出件效率。优化整合“一件事一次办”涉及的出件环节，按照集约化、高效化的原则，采取窗口发放、物流快速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。支持以信息化方式推送办理结果和电子证照，依托政务服务平台实现“一端出件”。

（六）加强综合监管。针对“一件事一次办”跨部门、跨业务的特点，健全监管制度，明确各环节监管部门及职责，完善监管规则 and 标准，落实监管措施，实施事前事中事后全链条监管。实行相对集中行政许可权改革的地区，要明确政务服务审批部门、行业主管部门的监管职责和边界，强化审管协同和信息共享，推进“一件事一次办”事项依法依规办理，促进集成化办理服务提升。

四、加强“一件事一次办”支撑能力建设

（一）推进线下综合受理窗口和线上受理专栏建设。县级以上政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心要将“一件事一次办”事项纳入综合受理窗口办理，全面推行“前台综合受理、后台分类审批”。有条件的地区可将“一件事一次办”事项延伸到村（社区）便民服务站。各地区要充分利用国家政务服务平台统一事项管理、身份认证、数据共享等公共支撑能力，加快本地区政务服务平台“一件事一次办”事项办理系统建设，在政务服务平台设立专栏，并向政务服务移动端（含APP、小程序等）、集成化自助服务终端等拓展，便利企业和群众线上申办、自助申办。

（二）推动“一件事一次办”事项办理相关业务系统互联互通。各地区要加大对“一件事一次办”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本地区政务服务平台互联互通、业务协同。国务院有关部门要以全国一体化政务服务平台为数据共享总枢纽，加快推动本部门涉及“一件事一次办”事项办理的垂直管理业务信息系统与地方政务服务平台深度对接，有效满足各地区需求，实现“一次登录、全网通办”。

（三）推进“一件事一次办”事项办理数据按需共享应用。各地区要按照“一件事一次办”事项办理业务流程，梳理数据共享需求、电子证照社会化应用场景清单，发挥政务数据共享协调机制作用，明确数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、技术支撑等制度流程，推进跨部门、跨层级数据依法依规有序共享。国务院有关部门要推动部门之间、部门与地方之间政务数据双向共享，不断提高共享数据质量和可用性、时效性。

（四）建立健全“一件事一次办”标准规范。制定政务服务“一件事一次办”国家标准，围绕事项名称与编码规则、事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、监督评价等方

面，建立健全标准体系，细化评价指标，完善评价方法。

五、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对推进政务服务“一件事一次办”工作的全面领导。国务院办公厅负责统筹推进全国政务服务“一件事一次办”工作，对各地区各部门推进情况进行跟踪督促和业务指导，组织编制并发布企业和个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单，明确“一件事一次办”事项名称、涉及事项、责任单位。各省（自治区、直辖市）人民政府要统筹推进本地区政务服务“一件事一次办”工作，围绕基础清单细化分解任务，明确时间节点、部门分工和监管责任，并因地制宜拓展本地区“一件事一次办”事项范围。各有关部门要积极推进主管行业领域政务服务“一件事一次办”工作，并提供必要的政策、业务、系统、数据等支持。

（二）加强协同配合。各地区要建立跨部门协同推进机制，结合实际明确“一件事一次办”事项核心环节或第一个环节的办理单位作为牵头单位。牵头单位要会同配合单位编制“一件事一次办”事项办理标准化工作规程和办事指南，做好流程优化、系统对接、信息共享、电子证照应用、业务培训等工作。配合单位要与牵头单位密切协作，主动按时完成相关工作。

（三）加强评价监督。各地区要推进政务服务“一件事一次办”好差评工作，让企业和群众评判政务服务绩效。加强对“一件事一次办”事项办理情况的跟踪评估，对工作推进不及时、工作落实不到位、企业和群众反映问题突出的，给予通报批评，并限期整改。

（四）加强宣传引导。各地区各有关部门要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等及时发布政务服务“一件事一次办”相关信息，同时做好政策解读，不断提高社会知晓度，积极营造有利于推进“一件事一次办”的良好氛围。

附件：1. 企业政务服务“一件事一次办”事项基础清单（2022年版）

2. 个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单（2022年版）

国务院办公厅

2022年9月26日

（此件公开发布）

附件1

企业政务服务“一件事一次办”
事项基础清单（2022年版）

序号	名称	涉及事项	责任单位
1	企业开办	企业设立登记	市场监管部门
		公章刻制备案	公安部门
		发票领用	税务部门
		企业社会保险登记	人力资源 社会保障部门
		住房公积金单位登记开户	住房城乡建设部门
2	企业准营 (以餐饮 店为例)	食品经营许可	市场监管部门
		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	住房城乡建设(城市 管理)部门
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全 检查	消防救援机构
3	员工录用	就业登记	人力资源 社会保障部门
		职工参保登记(社会保险)	
		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(基本医疗保险)	医保部门
		个人住房公积金账户设立	住房城乡建设部门
4	涉企不动 产登记	不动产统一登记	自然资源部门
		房地产交易税费申报	税务部门
5	企业简易注销	税务注销	税务部门
		企业注销登记	市场监管部门

附件2

个人政务服务“一件事一次办”
事项基础清单（2022年版）

序号	名称	涉及事项		责任单位
1	新生儿出生	出生医学证明签发		卫生健康部门
		预防接种证办理		疾控部门、卫生健康部门 按职责分工落实
		户口登记		公安部门
		城乡居民参保登记(基本医疗保险)		医保部门
		社会保障卡申领		人力资源 社会保障部门
2	灵活就业	就业登记		人力资源 社会保障部门
		档案的接收和转递(流动人员)		
		社会保险登记		
		基本医疗保险参保和变更登记		医保部门
		灵活就业人员社会保险费申报		税务部门
3	公民婚育	内地居民婚姻登记		民政部门
		户口登记项目变更		公安部门
		户口迁移		
		生育登记		卫生健康部门
4	扶残助困	残疾人证办理		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		民政部门
		低保、特困等困难群众医疗救助		医保部门
		城乡居民基本养老保险补助		人力资源 社会保障部门
5	军人退役	退役报到		退役军人事务部门
		户口登记(退役军人恢复户口)		公安部门
		核发居民身份证		
		预备役登记		人民武装部门
		社会保险登记		人力资源 社会保障部门
		军地养老保险关系转移接续		
		基本医疗保险参保和变更登记		医保部门
		基本医疗保险关系转移接续		
		退役士兵自主就业一次性经济补助金的给付		退役军人事务部门
6	二手房转移登记及水电气联动过户	房屋交易合同网签备案	并行 办理	住房城乡建设部门
		房地产交易税费申报		税务部门
		不动产统一登记		自然资源部门
		电表过户		能源主管部门
		水表过户		住房城乡建设部门
		天然气表过户		
7	企业职工退休	职工正常退休(职)申请		人力资源 社会保障部门
		职工提前退休(退职)申请		
		职工参保登记(基本医疗保险)		医保部门
		住房公积金提取(离休、退休)		住房城乡建设部门
8	公民身后	出具死亡证明(正常死亡)		卫生健康部门
		出具死亡证明(非正常死亡)		公安部门
		出具火化证明		民政部门
		参保人员个人账户一次性支取(基本医疗保险)		医保部门
		个人账户一次性待遇申领(养老保险)		人力资源 社会保障部门

	遗属待遇申领		公安部门
	死亡、宣告死亡、户口注销		
	注销驾驶证		
	住房公积金提取		住房城乡建设部门

保存本页

打印本页

关闭窗口



我向总理说句话



国务院

常务会议
全体会议
组织机构
政府工作报告

总理

最新
讲话
文章
媒体报道
视频
音频
图片库

新闻

要闻
专题
政务联播
新闻发布
滚动

政策

最新
国务院政策文件库
政府信息公开
公报
政策解读
国务院政策问答平台
政策专题

互动

督查
我向总理说句话
政务服务投诉与建议
政策法规意见征集

服务

国家政务服务平台
部门地方大厅
便民服务
服务专题
服务搜索

数据

宏观经济运行
部门数据
数据快递
数据解读
数据专题
数据说
生猪信息

国情

宪法
国旗
国歌
国徽
版图
行政区划
直通地方

链接： 全国人大 | 全国政协 | 国家监察委员会 | 最高人民法院 | 最高人民检察院

国务院部门网站

地方政府网站

驻港澳机构网站

驻外机构

媒体



中国政府网 | 关于本网 | 网站声明 | 网站地图 | 联系我们 | 网站纠错

主办单位：国务院办公厅 运行维护单位：中国政府网运行中心

版权所有：中国政府网 中文域名：中国政府网.政务

网站标识码bm01000001 京ICP备05070218号 京公网安备11010202000001号



国务院客户端



国务院客户端小程序



中国政府网
微博、微信