

# 安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕5号

## 安康市行政审批服务局 关于巩固“百日攻坚”成果推进“一件事 一次办”集成改革的通知

各县（市、区）行政审批服务局，市行政审批服务局（市政务服务中心）各科室：

为进一步提升政务服务能力，巩固“百日攻坚”成果，根据中办、国办《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）和省政府办公厅《政务服务能力提升“百日攻坚”行动方案》（陕政办函〔2021〕91号）等文件精神，结合我市工作实际，现就做好“一件事一次办”集成改革有关工作通知如下：

### 一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，以企业群众办事更高效、更便利为导向，围绕相对集中行政许可事项和涉企经营许可事项，通过业务协同、信息共享、流程再造，将职能部门办理的“单个政务服务事项”集成为企业群众视角的“一件事”，推动政务服

务事项跨层级、跨部门、跨业务的协同办理，降低制度性交易成本，持续优化营商环境，增强企业群众的获得感。

## 二、工作目标

2022年9月底前，对“百日攻坚”期间推出的100个“一件事一次办”主题服务进一步细化梳理，优化再造服务流程，健全完善工作机制，推动“一件事”全流程标准化办理。按照“成熟一批、公布一批、实施一批”的要求，动态更新“一件事一次办”主题服务清单，2023年底前基本实现与企业、群众生产生活密切相关的重点领域和高频政务服务事项全覆盖。

## 三、主要任务

**（一）梳理主题服务。**市县（市、区）行政审批服务局对照《安康市“一件事一次办”主题服务参考目录（100项）》（附件2），围绕市场准入、生产经营等领域，全面梳理办事频率高、群众获得感强、涉及优化营商环境的“一件事一次办”事项清单并对外公布。各县（市、区）可结合各自实际，再积极推出一批个性化的“一件事一次办”事项。

**（二）配置事项信息。**市县（市、区）行政审批服务局登录统一受理系统“一件事一次办”模块，根据系统操作手册（在安康政务中心QQ群文件下载），逐项配置办理事项、情形和流程，完善主题名称、主题类别、受理条件、办理地点、跑动次数、办理时限等信息要素，编制并发布“一件事一次办”主题服务办事指南。

**（三）设置综合窗口。**在市县（市、区）政务服务大厅设置“一件事一次办”受理专窗，将原来需分别去多个部门窗口申报的方式转变为通过一个综合窗口进行“一件事”业务申报，实现申请人到一个综合窗口进行业务办理，综合窗口人员进行统一收件，一次性填写某一主题服务链条上各审批部门所需的业务信息，一次性提交所有材料，综合窗口审核通过后，同步发至链条上各审批部门进行审批，各部门业务办结反馈审批结果，综合窗口统一出件，借助快递服务，将审批结果送达申请人。逐步推动“一件事一次办”向镇（办）、村（社区）便民服务站延伸，探索推进“一件事一次办”全市通办，方便企业和群众就近办理。

**（四）上线受理专区。**在安康政务服务网上设置“一件事一次办”受理专区，推进“一件事一次办”业务系统数据信息跨层级、跨部门共享和互联互通，实现企业群众“一次登录、一网通办”。加快网上平台与实体大厅的集成融合，实行线上线下同标准一体化办理。

**（五）制定操作流程。**市县（市、区）行政审批服务局根据系统操作手册及综合窗口、审批后台设置情况，制定具体可行的“一件事一次办”操作流程，从业务受理角度明确受理渠道、时限要求、责任分工等要素，通过业务整合和环节归并，实现一次告知、一次表单、一次联办、一次送达。

#### **四、工作要求**

**（一）提高思想认识。**要把“一件事一次办”主题服务作为方便企业群众办事的重要举措和提升政务服务能力的重要载体，列入当前工作重点，制定工作方案，明确工作任务，确保“一件事一次办”主题服务取得实效。

**（二）形成工作合力。**要与同级职能部门形成工作联动，及时协调解决“一件事一次办”工作衔接中的问题，注意听取企业群众意见建议，不断调整完善工作方法和模式，持续提升企业群众办事体验和便利度。

**（三）注重宣传引导。**积极借助企业群众乐于接受的方式对“一件事一次办”主题服务进行宣传推介，提高社会知晓率。要及时总结典型经验，通过典型带动、示范引领，推动政务服务全面优化升级。

**（四）鼓励探索创新。**要结合各自工作实际，积极探索创新“一件事一次办”有效实现方式，借鉴先进地区好的经验和做法，不断提高企业群众对政务服务工作的认可度和满意度。

附件：1. 名词解释

2. 安康市“一件事一次办”主题服务参考目录（100项）

安康市行政审批服务局

2022年1月17日

附件 1：

## 名词解释

1. **一件事**。服务对象需要办理的一个事项，既可以是单独的一个政务服务事项，也可以是需到多个部门办理或多件相关的政务服务事项，经过梳理整合、流程再造后，变成服务对象或窗口统一办理的“一个事项”（如：我要开超市、我要开电影院等）。

2. **一件事一次办**。将服务对象办理“一件事”的过程，通过整合政务资源、优化办理流程、线上线下融合等方式，实现申请、受理、审批、办结、送达的全过程一次完成。

3. **一次告知**。把“一件事”的设定依据、受理条件、办理流程、办理时限、办理方式、所需材料以及服务对象提出的“一件事”相关咨询事宜等，通过政务服务网进行展示，群众可根据自身情形选择完成筛查后查询。

4. **一次表单**。将服务对象办理“一件事”需要填报的申请表、申请书、申请报告、审批表等申请类材料统一收取，相关信息统一录入。

5. **一次联办**。服务对象申请办理的“一件事”，由综合窗口统一受理，经相关部门依法联合审批、一次办结的过程。

6. **一次送达**。将“一件事”办理的结果通过政务专递、线上传输、自取等方式一次性提供给服务对象。