

桐柏县人民政府办公室

桐柏县人民政府办公室 关于印发《桐柏县高效推进“一件事一次办” 改革工作实施方案》的通知

各乡镇人民政府，县先进制造业开发区管委会，县直有关单位：

《桐柏县高效推进“一件事一次办”改革工作实施方案》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

桐柏县人民政府办公室

2024年5月27日



桐柏县高效推进“一件事一次办”改革工作 实 施 方 案

为持续深化行政审批制度改革，全面优化营商环境，贯彻落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号），推行政务服务集成化办理，提升政务服务标准化规范化便利化水平，更好满足企业群众办事需求，结合我县实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业 and 群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，推动更深层次、更高水平的“减环节、减时间、减材料、减跑动”，推进“一网通办”实现纵向贯通横向联动、整体高效协同，持续打响“桐心办”政务服务品牌，不断优化营商环境，全面提升企业群众办事的便捷度、体验度和满意度。

二、全面加强政务服务渠道建设

（一）推进线下办事“只进一门”。完善集约高效的线下政务服务体系，政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口，除特殊情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理。确不具备整

合条件的要纳入一体化管理，按统一要求提供规范服务。结合经济社会发展状况、人口分布情况，统筹推进乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设。鼓励在有条件、有需求的银行网点、邮政网点、开发区等设置便民服务点，探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（二）推进线上办事“一网通办”。加强以河南政务服务统一工作平台为总枢纽、联通各部门政务服务平台的河南政务服务“一张网”建设，推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办，实现从网上可办向好办易办转变。按照省市要求，推动办件信息实时共享，实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。依托政务服务平台整合联通各类办事服务系统，推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入同级政务服务平台管理和办理。

责任单位：县政务大数据中心、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（三）推进企业和群众诉求“一线应答”。依托12345政务服务便民热线加强政务服务热线归并，不断提升12345热线

接办效率，高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。建立健全“接诉即办”机制，更好发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用，及时了解问题建议，推动解决服务问题。加强 12345 热线与政务服务平台投诉建议体系、“好差评”体系等业务协同，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

责任单位：县政府督查室牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024 年 6 月 20 日前

三、全面深化政务服务模式创新

（四）全面推进关联事项集成办。以企业群众实际需求为导向，围绕企业从开办到注销、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多部门办理的多个单一政务服务事项，为企业和群众提供集成化办理服务。各牵头部门会同有关部门制定标准化的“一件事一次办”实施方案和操作规程，明确流程优化再造的具体措施，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，合理调整前后顺序，优化办理要素和业务流程，形成“一件事”一个办事指南，通过线上线下渠道同源发布、同步更新。

责任单位：县政府办、县行政审批服务中心牵头，“一件事一次办”责任单位配合。

完成时限：2024 年 6 月 20 日前

>

（五）推进容缺事项承诺办。以政务服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的政务服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”审批服务模式。根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。加强审批、监管、执法等部门协同，建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制。

责任单位：县司法局、县信用办牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（六）推进异地事项跨域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，持续推动更多政务服务事项省内通办、跨省通办，做到就近办、异地办。依托河南政务服务统一工作平台“跨省通办”业务支撑系统，推动数据跨域共享、系统无缝衔接，实现异地事项一站式网上办理。优化线下代收代办服务模式，建立收件、办理两地窗口协同联动工作机制。探索各级政务服务场所按需开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，为企业和群众提供远程帮办服务。

责任单位：县政务大数据中心、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（七）推进政策服务免申办。全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，精准匹配符合政策条件的企业和群众，推动逐步实现政策“免申即享”。对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。优化政务服务平台企业和个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服​​务精准直达。

责任单位：县发改委、县优化营商环境服务中心、县财政局、县工信局、县政务大数据中心牵头，县直有关单位配合。

完成时限：2024 年 6 月 20 日前

四、全面加强政务服务数字赋能

（八）充分发挥政务服务平台支撑作用。依托河南政务服务统一工作平台打造政务服务线上线下总枢纽，强化公共应用支撑体系建设，提升统一的自然人和法人身份认证、跨域电子印章验签、办件调度、用户管理等支撑能力。各部门要加快整合本领域政务服务业务系统，并与河南政务服务统一工作平台以数据接口等方式对接联通，推动条块系统更好融合互通。

责任单位：县政务大数据中心、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024 年 6 月 20 日前

（九）着力提升政务数据共享实效。完善政务数据共享责任清单机制，依托河南政务服务统一工作平台数据共享枢纽，

汇总政务数据共享需求，分批纳入上级数据共享责任清单和垂直管理信息系统对接清单，推动上级数据按需向地方回流和直达基层。持续提升政务数据质量，从源头加强数据治理，围绕企业和个人两个全生命周期编制“一企一档、一人一档”数据规范，推动实现“一数之源一标准”。深化电子证照数据共享应用，推动电子证照跨地区跨部门互通互认和扩大应用领域，原则上政府部门核发的材料免于提交、能够通过数据共享核验的事项免于提交证明材料、能够提供电子证照的免于提交实体证照。依法依规共享使用政务数据，加强全流程安全管理，加大对涉及商业秘密、个人信息等数据的保护力度。

责任单位：县政务大数据中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十）持续加强新技术全流程应用。按照成熟稳定、适度超前的原则，创新开展大数据、区块链、人工智能等新技术应用，推动政务服务由人力服务型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变。推动新技术在办事服务具体场景中的应用，优化重构申请条件、申报方式、受理模式、审核程序、发证方式、管理架构，完善智能预填、智能预审等服务功能。探索应用自然语言大模型等技术，提升线上智能客服的意图识别和精准回答能力，优化智能问答、智能搜索、智能导办等服务，更好引导企业和群众高效便利办事。

责任单位：县政务大数据中心、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

五、全面推动政务服务扩面增效

（十一）增强帮办代办能力。健全线上线下帮办代办体系，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。提供线上高频服务事项专业人工帮办代办，推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。优化线下帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。在先进制造业开发区加强项目全流程帮办代办，结合实际建立专班服务、专员跟进等机制，及时解决项目推进中的难点问题。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十二）丰富公共服务供给。在优化提升公共教育、劳动就业、医疗卫生、养老服务、托育服务、住房保障等领域公共服务的基础上，推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台。推动公用事业领域有关单位从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等关联事项跨领域集成办理。

责任单位：县城管局、县工信局、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十三）拓展增值服务内容。依托线上线下政务服务渠道，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策推荐、咨询、解读、申报等政策服务，公证、合规指导、涉企纠纷调解等法律服务，融资担保、产业基金对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等科创服务。

责任单位：县政府办、县市场监督管理局、县司法局、县金融办、县人社局、县科技局牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

六、全面夯实政务服务工作基础

（十四）健全政务服务标准体系。加强政务服务标准总体设计，制定完善河南政务服务统一工作平台和政务服务中心建设、12345热线运行等标准规范。健全政务服务事项基础标准，完善国家政务服务事项基本目录，推动同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限等在全国范围内统一。编制集成办理“一件事”工作指引和办事指南，完善跨区域办事业务标准和操作规程。

责任单位：县政务大数据中心、县行政审批服务中心、县政府督查室牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十五）强化政务服务制度供给。发挥法治引领和保障作用，按照上级要求，及时清理和修订与政务服务改革不相适应的行政法规、规章和行政规范性文件，强化相关业务领域制度保障，破解集成办、承诺办、跨域办、免申办等创新服务模式的制度障碍。完善数字化应用配套政策，保障电子证照和政务数据高效共享应用、电子档案单套归档等法律效力。

责任单位：县司法局牵头，相关政务服务单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十六）健全政务服务工作体系。推进县、乡、村三级政务服务体系建设，健全一体联动、高效便捷、权责清晰的工作机制。加强各级政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，出台激励奖励措施，推进综合服务窗口人员统一配备和职业化发展。创新政务服务人才引进、培养、选拔和评价机制，持续提升干部队伍法治思维、服务意识和数字素养，强化政务服务专业化队伍建设。

责任单位：县政府办、县行政审批服务中心牵头，相关政务服务单位、各乡镇人民政府配合。

完成时限：2024年6月20日前

七、保障措施

（十七）加强组织实施。要强化县级统筹，围绕“高效办成一件事”合力攻坚，对列入重点事项清单的“一件事”要逐

项制定工作方案，明确目标任务、改革措施和职责分工，确保取得实效。各部门要强化条块联动，加强业务指导和数据共享支撑。县政府要加强统筹协调，开展试点示范，组织各地区各部门逐年推出一批“高效办成一件事”重点事项，推动政务服务持续提质增效。

责任单位：县政府办、县行政审批服务中心牵头，相关责任单位配合。

完成时限：2024年6月20日前

（十八）加强宣传推广。采取多种形式做好“高效办成一件事”政策解读和舆论引导，充分调动各政务服务单位积极性，增强工作合力，狠抓工作落实。鼓励各乡镇从实际出发改革创新、大胆探索，力争重点领域、重点事项取得更大突破。及时总结行之有效的经验做法，在全县范围内复制推广，推动“一地创新、多地复用”。

责任单位：县行政审批服务中心牵头，“一件事一次办”事项责任单位和各乡镇人民政府配合。

完成时限：2024年6月20日前

附件：桐柏县落实国务院“高效办成一件事”2024年度重点事项任务分解一览表

附件

桐柏县落实国务院“高效办成一件事” 2024年度重点事项任务分解一览表

序号	一件事名称	牵头单位	联办单位
1	企业信息变更“一件事”	县市场监管局	县公安局、相关商业银行、国家税务总局桐柏分局、县人社局、南阳市住房公积金桐柏管理部
2	开办运输企业“一件事”	县交通局	县市场监管局
3	开办餐饮店“一件事”	县市场监管局	县城管局、县消防救援大队
4	水电气网联合报装“一件事”	县城管局	县供电公司、县工信局、县水务公司、燃气公司
5	信用修复“一件事”	县信用办	县发改委、县市场监督管理局等相关单位
6	企业上市合法合规信息核查“一件事”	县优化营商环境服务中心	县行政审批服务中心、县城管局、县自然资源局、县人社局、南阳市生态环境局桐柏分局、县市场监管局、县卫健委、县文广旅局、县应急管理局、县不动产登记服务中心、县住建局、南阳市住房公积金桐柏管理部、县科技局、县交通局、国家税务总局桐柏分局、县水利局、县消防救援大队、县工信局
7	企业破产信息核查“一件事”	县行政审批服务中心	县公安局、县不动产登记服务中心、县人社局、国家税务总局桐柏分局、县市场监管局、县医保局、南阳市住房公积金桐柏管理部
8	企业注销登记“一件事”	县市场监管局	国家税务总局桐柏分局、县人社局、县公安局
9	新生儿出生“一件事”	县卫健委	县公安局、县人社局、县医保局
10	教育入学“一件事”	县教体局	县公安局、县不动产登记服务中心、县人社局
11	社会保障卡居民服务“一件事”	县人社局	县医保局、县交通局、县文广旅局
12	残疾人服务“一件事”	县残联	县民政局、县人社局
13	退休“一件事”	人社局	县医保局、县卫健委、县公安局、南阳市住房公积金桐柏管理部