

# 叶县人民政府办公室文件

叶政办〔2024〕17号

## 叶县人民政府办公室 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”的实施意见

各乡（镇）人民政府、街道办事处、县直有关单位：

为进一步深化系统性重塑行政审批制度，整体性优化政务服务，全面提升行政效能，深入推动政务服务提质增效，在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”，带动形成一流营商环境，根据《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）、国务院办公厅关于印发《“高效办成一件事”2024年度新一批重点事项清单》的通知（国办函〔2024〕53号）和《河南省人民政府

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”的实施意见》（豫政〔2024〕18号，以下简称《指导意见》），结合实际，制定本意见。

## 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和习近平总书记视察河南重要讲话指示精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众办事更加方便、政府效能更加高效出发，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，实行线上线下服务融合发展，实现办事方式多元化、流程最优化、材料最简化、成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力，为高质量发展提供有力数智支撑。

2024年，整体提升线上线下政务服务能力，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，依托省一体化政务服务平台，统一申报入口，推行一次告知、一表申请、一套材料、一本指南、一窗（端）受理、一网办理、限时办结、统一出件，力争做到办理“一件事”50%以上的表单信息自动生成、申请材料压减60%以上、办理时限压缩70%以上、办理环节压缩80%以上，实现国务院部署的2024年度21个“高效办成一件事”事项按照时间要求落地实施。

## 二、重点任务

### （一）全面畅通政务服务渠道

1. 推进线下办事“只进一门”。严格落实政务服务中心

进驻事项负面清单管理制度，2024年11月底前，负面清单、分大厅、就近办之外的政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现审批服务窗口、事项、人员、环节、系统“应进必进”，“一件事一次办”综合受理窗口“应设必设”，严禁政务服务事项“明进暗不进”“体外循环”。持续强化县乡村三级政务服务场所服务功能，在县政务服务大厅全面推行综合受理服务，确需专业受理服务区不得超过6个。推动一体化集成式自助终端向各级政务服务中心、便民服务中心（站）以及有需求的银行、邮政、电信网点、园区、商场和楼宇等场所延伸，24小时服务。（县行政审批和政务信息管理局牵头，各乡镇政府（街道办事处）、县直各有关单位按职责分工负责）

**2. 推进线上办事“一网通办”。**统一使用省统一受理系统受理业务，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”。推动各类政务服务事项和应用“应接尽接、应上尽上”，实现“一个平台管审批”。每年选取一批高频事项在省一体化政务服务平台实行高标准“全程网办”。（县行政审批和政务信息管理局牵头，各乡镇政府（街道办事处）、县直各有关单位按职责分工负责）

**3. 推进企业和群众诉求“一线应答”。**进一步规范12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）运行、数据分析和绩效考核，推动企业和群众诉求从“有诉即办”向“未诉先办”转变。强化12345热线在政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线辅导等方面的作用，及时了解、解决相关问题。提高12345热线

与110对接联动效率，科学合理分流非警务事项。进一步推进12345热线与政务服务平台“好差评”评价体系与政务服务中心“有诉即办”窗口的协同联动，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。（县政府办牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

**4. 推进“进门一件事”。**推进一人一档、一企一档建设，企业和群众在全县任何一个线下服务场所或者省一体化服务平台办理业务后，其申请时提供的基本信息经申请人同意以后可以在以后办理业务时复用。实现信息“一次申报、多次复用”。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

## **（二）全面创新政务服务模式**

**5. 推进关联事项集成办。**依托省一体化政务服务平台对需要跨部门或跨层级办理关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理，实行“一件事一次办”“一类事一站办”。根据国务院确定的2024年度“高效办成一件事”“13+8”重点事项清单，各牵头单位、联办单位要明确各自职责，强化单位政策、业务、系统协同和数据共享。牵头单位要组织开展事项精细化梳理工作。没有法律、法规或者国务院决定依据，不得增加申请材料，不得将中介服务事项作为办理行政审批的条件；没有法律、法规、规章依据，不得增设政务服务事项的办理条件和环节。以并联审批为基础，重构跨部门办理业务流程，优化前后置环节，推动申请表单多表合一、线上一网申请、

材料一次提交、线上线下联动。（县发展改革委、教体局、人力资源和社会保障局、卫健委、医保局、市场监管局、住房和城乡建设局、房产事务中心、退役军人事务局、交通运输局、行政审批和政务信息管理局、残联牵头，县直各单位按职责分工负责）

**6. 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纠错、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。推动“信用+”审批服务创新，利用省一体化政务服务平台与信用信息平台互联互通，探索在社保等业务办理中采用系统智能比对申请人信用信息，重塑申请、受理、审核、批准等流程，打造一批“信用+秒批”应用场景。建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制，加强审批、监管、执法等部门协同。（县市场监管局、人力资源和社会保障局、司法局、发展改革委、行政审批和政务信息管理局牵头，县直各单位按职责分工负责。）

**7. 推进异地事项跨域办。**进一步梳理“叶县-昆山”跨省通办事项，围绕外出人员旅居、养老、婚姻、生育、就业创业、医疗社保、子女入学等服务需求，制订出高频事项清单和通办事项服务标准。探索异地代收代办和多地联办，制订通办业务操作流程，优化跨省通办综合窗口，规范线下服务场景应用，实行一地成功多地共享。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

8.开展“局长走流程”办事体验。各牵头单位主要负责同志通过亲身办、帮代办、督促办等形式，在一体化政务服务平台和线下政务服务大厅体验“一件事”办事全流程，解决群众办理“一件事”过程的难点热点问题，推动政务服务质效不断提升。（各牵头单位及县直有关单位具体推进）

9.推进政策服务免申办。持续优化惠企政策免申即享平台功能，建立政策资金联动和多部门政策联审机制。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，及时动态调整政策清单，梳理数据共享需求清单，通过数据共享、自动比对、智能审批等，实现基于政策条件颗粒化、市场主体数据结构化、审批流程标准化的惠企政策“免申即享”。分批梳理惠农、助学、助医、养老、育幼、扶弱、助残等现行惠民政策，编制惠民政策清单和政策指南。依托省一体化政务服务平台，运用大数据分析比对，精准识别符合条件的用户身份，实现相关群体优待政策“免申即享”，通过惠民惠农财政补贴资金“一卡通”等实现补贴资金直接拨付。（县工业和信息化局、发展改革委、财政局牵头，税务局、科技局、住房和城乡建设局、卫健委、教体局、民政局、农业农村局、医保局、残联相关部门按职责分工负责）

### （三）全面推动政务服务扩面增效

10.增强帮办代办能力。全面推行“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、进度随时查、服务可评价、结果免费寄”等服务标准。明确帮办代办人员配置、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。依托省一体化服务平台建设在线咨询辅导系统，提供线上高频服务事项专业人员人工帮办代办服务，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。做优做细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。在平顶山尼龙新材料开发区、叶县先进制造业开发区等功能区加强项目全流程帮办代办，建立纵向联动、横向协同工作机制，提升跨层级、跨地域帮办代办能力。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

**11. 丰富公共服务供给。**在优化提升公共教育、劳动就业、社会保障、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部门、跨层级集成办理。（县发展改革委、教体局、卫健委、人力资源社会保障局、民政局、住房和城乡建设局、房产事务中心、行政审批政务和信息管理局等部门牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

**12. 拓展增值服务内容。**依托线上线下政务服务渠道，打造一批定制化、套餐式、模块化的涉企服务和精准化、个性化的“一类事”场景。逐步推行证照到期、延续和市场主体年度报告等提醒。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、纠纷调解等法律服务，融资担保、经营状况查询、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。（县委组织部、金融工作服务中心，发展改革委、司法局、人力资源和社会保障局、市场监管局、住房和城乡建设局、工业和信息化局、科技局、商务局、行政审批和政务信息管理局等单位牵头，县直各有关部门按职责分工负责）

#### **（四）全面夯实政务服务工作基础**

**13. 健全政务服务标准体系。**推进政务服务标准制定与推广。按照上级制定12345热线诉求分类标准、政务服务事项管理办法，适时完成12345政务热线工单处理规范、政务服务中心建设规范、政务服务中心窗口管理规范等标准制定修订工作。

（县行政审批和政务信息管理局、市场监管局牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

**14. 着力提升政务数据共享质效。**依托省一体化政务大数据平台建设，推动各单位按照统一标准编制政务数据目录，明确政务数据对应事项、来源系统、数据形式、类别级别、更新频率、提供部门等内容，逐步实现“一数一源一标准”。加强电子证照、电子印章、电子签名、电子材料等应用支撑，滚动梳理发布可用电子证照，逐步实现政府部门核发的材料免提交、有电子证照的实体证照免提交、能通过数据共享核验的证明材料免提交，有力支撑“高效办成一件事”等重点事项落地。强化

数据安全 管理，依法依规共享使用政务数据，切实保护政务数据管理活动中涉及的商业秘密、个人信息等内容。（县行政审批和政务信息管理局牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

**15. 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、完善一体联动高效便捷、权责清晰的政务服务工作机制。加强各级政务服务窗口从业人员配备、管理、培训和考核，实行综合受理窗口人员政府统一配备或者统一划转，由政务服务中心、便民服务中心管理，推进职业化发展。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。建立行政机关新录用公务员到政务服务中心、便民服务中心（站）见学机制。（县行政审批和政务信息管理局、人力资源和社会保障局、县委组织部牵头，县直各有关单位按职责分工负责）

### **三、保障措施**

**（一）加强组织实施。**县政府办公室要加强统筹协调，推动“高效办成一件事”工作不断深化，保障重点事项落地见效。行政审批和政务服务管理局要制定具体措施，督促指导各相关单位事项梳理汇总，合理设置“一件事一次办”窗口，规范服务流程。对列入重点事项清单的各项“一件事”，牵头单位主要负责人为第一责任人，各相关单位主要负责人为直接责任人。牵头单位要会同联办单位组建由牵头单位分管负责人任组长，牵头单位、联办单位相关业务股室主要负责人和业务骨干参加的工作专班负责推进。

**（二）强化协同配合。**重点事项的牵头单位要会同县级各联办单位强化条块联动，加强业务指导和数据共享支撑，制定专项实施方案，明确目标任务、工作措施和职责分工，有序做好流程优化、工作规程和办事指南编制、系统对接、信息共享、联动审批、电子证照应用、业务培训、协同配合机制等工作，高效协调解决工作推进中的重点难点问题，确保“高效办成一件事”工作有序推进，取得实效。

**（三）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工作，充分调动各单位积极性、主动性、创造性。鼓励各单位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。

附件：“高效办成一件事”2024年度重点事项清单



附件

## “高效办成一件事” 2024年度重点事项清单

序号	“一件事”名称	具体事项	牵头部门	联办部门	完成时限
1	企业信息变更“一件事”	企业变更登记	县市场监管局	县市场监管局	10月底前
		企业印章刻制		县公安局	
		基本账户变更		中国人民银行叶县支行	
		税控设备变更发行		县税务局	
		社会保险登记变更		县人力资源和社会保障局	
		住房公积金企业缴存登记变更		县住房和城乡建设局	
2	开办运输企业“一件事”	企业营业执照信息核验	县交通运输局	县市场监管局	10月底前
		道路货物运输经营许可（危险货物道路运输经营、使用总质量4500千克及以下普通货运车辆从事普通货运经营的除外）		县交通运输局	
		普通道路货物运输车辆《道路运输证》办理			

3	开办餐饮店 “一件事”	企业营业执照信息核验	县市场 监管局	县市场监管局	10月 底前
		食品经营许可		县住房和城乡建设局	
		户外招牌设施设置规范管理		县消防大队	
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
4	水电气网 联合报装 “一件事”	水电气暖网接入外线工程联合审批	县住房和城 乡建设局、 县自然资 源局、县 交通运输局、 县城管局	县住房和城乡建设局、县自然资源局、县交通运输局、县城管局	10月 底前
		供电报装		县供电公司	
		燃气报装		平燃叶县燃气有限公司、 县城管局	
		供排水报装		县城管局、 县国源水务有限公司	
		暖气报装		县正源供热有限公司	
		通信报装		县通信部门	

5	信用修复 “一件事”	统筹在“信用中国”网站及地方信用平台网站建立相关失信信息信用修复指引	县发展改革委	县发展改革委	10月底前
		行政处罚信息修复		县发展改革委、 县市场监管局等	
		异常经营名录信息修复		县市场监管局	
		严重失信主体名单信息修复		县设列严重失信主体名单的有关部门	
6	企业破产 信息核查 “一件事”	统筹相关申请核查信息的受理、分派、 汇总和结果送达	县行政审批 和政务信息 管理局	县行政审批和政务信息管理局	10月底前
		企业车辆信息核查		县公安局	
		企业不动产登记信息核查		县自然资源局	
		社会保险参保缴费记录核查		县人力资源和社会保障局、 县税务局	
		企业注册、登记等基本信息核查		县市场监管局	
		企业人员医保缴存信息核查		县医保局、税务局	
		企业房产信息核查		县自然资源局、县住房公积金	
		企业人员住房公积金缴存信息核查			
		企业纳税缴税情况信息核查		县税务局	
		企业海关税款缴纳、 货物通关信息核查		海关	

7	企业注销 登记“一件事”	税务注销	县市场 监管局	县税务局	10月 底前
		企业注销登记		县市场监管局	
		海关报关单位备案注销		海关	
		注销社会保险登记		县人力资源和社会保障局	
		银行账户注销		中国人民银行叶县支行	
		企业印章注销		县公安局	
8	新生儿出生 “一件事”	《出生医学证明》办理（首签）	县卫生 健康委	县卫生健康委	10月 底前
		预防接种证办理		县卫生健康委	
		本市户口登记（申报出生登记） 1岁以下婚内本市生育		县公安局	
		社会保障卡申领		县人力资源和社会保障局	
		生育医疗费用报销		县医保局	
		办理居民医保登记			
		科学育儿指导服务登记		县卫生健康委	

9	教育入学 “一件事”	新生入学信息采集	县教体局	县教体局	10月 月底前
		户籍类证明		县公安局	
		居住证		县自然资源局	
		不动产权证书		县人力资源和社会保障局	
		社会保险参保缴费记录查询			
10	社会保障卡 居民服务 “一件事”	就业和人力资源服务、社保服务	县人力资源 社会保障局	县人力资源和社会保障局	10月 月底前
		就医购药		县医保局	
		交通出行		县交通运输局	
		文化体验		县文化和旅游局	
11	残疾人服务 “一件事”	残疾人证新办、换领、迁移、挂失补 办、注销、残疾类别/等级变更	县残联	县残联	10月 月底前
		困难残疾人生活补贴		县民政局、县残联	
		重度残疾人护理补贴		县人力资源和社会保障局、 县残联	
		残疾人就业帮扶			
		城乡居民基本养老保险补助		县人力资源和社会保障局	

12	提前退休 “一件事”	参保人员达到法定退休年龄领取基本 养老保险待遇资格确认	县人力资源 和社会保障 局	县人力资源和社会保障局	10月 底 前
		基本养老保险视同缴费年限认定			
		特殊工种提前退休核准			
		因病或非因工致残完全丧失劳动能力 提前退休（退职）核准			
13	退休 “一件事”	新增退休人员养老保险待遇核定发放	县人力资源 和社会保障 局	县人力资源和社会保障局	10月 底 前
		基本医疗保险视同缴费年限核定		县医保局	
		离休、退休提取住房公积金		县住房和城乡建设局	
		城镇独生子女父母奖励金		县卫生健康委	
		户籍信息确认		县公安局	
		统筹相关申请核查信息的受理、 分派、汇总和结果送达		县发展改革委、县行政审批和政 务信息管理局	10月 底 前
		企业城市管理领域无违法违规信息 核查		县住房和城乡建设局	
		企业规划自然资源领域无违法违规 信息核查		县自然资源局	
		企业违反劳动保障法律法规信息核查		县人力资源和社会保障局	
		企业生态环境保护领域无违法违规 信息核查		县生态环境局	

13	企业上市合法合规信息核查“一件事”	企业市场监管领域无违法违规信息核查	县发展改革委、行政审批和政务信息管理局	县市场监管局	10月底前
		企业卫生和人员健康领域无违法违规信息核查		县卫生健康委	
		企业文化和旅游市场领域无违法违规信息核查		县文化和旅游局	
		企业应急管理领域无违法违规信息核查		县应急管理局	
		企业住房、工程建设领域无违法违规信息核查		县住房和城乡建设局	
		企业人员住房公积金缴存信息核查		县住房和城乡建设局	
		企业科技领域无违法违规信息核查		县科技局	
		企业交通运输领域无违法违规信息核查		县交通运输局	
		企业合法纳税情况无违法违规信息核查		县税务局	
		企业知识产权领域无违法违规信息核查		县市场监管局	
		企业水资源保护领域无违法违规信息核查		县水利局	
		企业消防安全无违法违规信息核查		县消防大队	
		电信监管领域无行政处罚信息核查		县通信管理部门	

14	企业迁移 登记	企业迁入申请	县市场 监管局	县市场监管局	按照上 级规定 时间完 成	
		企业迁出调档		县市场监管局		
		企业变更登记		县市场监管局		
		企业税务迁出申请		县税务局		
		迁出地住房公积金个人账户封存		县住房公积金		
		迁入地住房公积金单位登记开户		县住房公积金		
		迁出地社会保险单位基本信息变更		县人力资源和社会保障局		
		迁入地企业社会保险登记		县人力资源和社会保障局		
15	企业数据 填报	市场监管年报填报	县市场 监管局、 县税务局	县市场监管局、县税务局、 县统计局	按照上 级规定 时间完 成	
		工业产品获证企业年报填报				
		年度财务报表填报				
		统计报表填报		县人力 资源 和 社会 保障 局		
		社保信息填报				
		海关管理企业年报填报				海关
		外商投资企业(机构)年报填报				县商务局

16	大件运输	公路超限运输许可	县交通运输局	县交通运输局	按照上级规定时间完成
		特型机动车临时行驶车号牌核发		县公安局	
		特殊车辆在城市道路上行驶(包括经过城市桥梁)审批		县住房和城乡建设局	
17	就医费用报销	职工医保个人账户家庭共济办理	县医保局	县医保局	按照上级规定时间完成
		基本医疗保险参保人员异地就医备案五种			
		门诊慢特病费用跨省直接结算			
		医疗费用报销直接结算			
18	住房公积金个人住房贷款购房	房屋交易合同网签备案	县房产事务中心、县住房公积金	县房产事务中心	按照上级规定时间完成
		个人身份信息核验		县公安局	
		婚姻信息核验		县民政局	
		征信信息查询		中国人民银行叶县支行	
		贷款审批		县住房公积金	
		借款合同面签		县房产事务中心、住房公积金	
		房地产交易税费申报		县税务局	
		不动产抵押登记		县自然资源局	

19	申请公租房	保障性住房信息核查	县房产事务中心	县房产事务中心	按照上级规定时间完成
		个人身份信息核验(户籍信息、居住证信息)		县公安局	
		车辆信息核验			
		低保、特困、低收入人员信息核验		县民政局	
		婚姻信息核验		县教体局	
		新就业无房人员学历信息核验		县人力资源和社会保障局	
		社会保险参保缴费记录查询		县自然资源局	
		不动产登记信息核验			
20	退役军人服务	退役报到	县退役军人事务局	县退役军人事务局	按照上级规定时间完成
		自主就业一次性经济补助金的给付			
		自主就业职业技能培训和就业创业指导			
		户口登记(退役军人恢复户口)		县公安局	
		居民身份证申领		县民政局	
		婚姻信息核验		县人力资源和社会保障局	
		社会保险登记			
		军地养老保险关系转移接续			
		社会保障卡(含电子社保卡)申领			
		基本医疗保险参保和变更登记		县医保局	
		基本医疗保险关系转移接续			
		预备役登记		县人民武装部	

21	留学服务	自费出国留学人员存档服务	县教体局	县教体局	按照上级规定 时间完成
		国家公派留学人员派出服务			
		国(境)外学历学位认证			
		留学人员就业报到			
		个人因私出入境记录查询		县公安局	
		企业营业执照信息核验		县市场监管局	
		社会保险参保缴费记录查询		县人力资源和社会保障局	
		个人信息核验(户籍信息)		县公安局	







---

叶县人民政府办公室

2024年11月5日印发

---