

方城县推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室文件

方放办〔2023〕6号

关于转发《关于进一步提升政务服务“一件事一次办”工作水平的通知》的通知

县直各有关单位：

为进一步深化“放管服效”改革，加快推进政务服务事项集成化办理，全面推行“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，现将《关于进一步提升政务服务“一件事一次办”工作水平的通知》（宛放办〔2023〕4号）转发给你们。请各有关单位抓好贯彻落实。

2023年6月19日



南阳市推进政府职能转变和 “放管服”改革协调小组办公室 文件

宛放办〔2023〕4号

关于进一步提升政务服务 “一件事一次办”改革工作水平的通知

各县市区人民政府，城乡一体化示范区、高新区、官庄工区、卧龙综保区管委会，市直相关部门：

为深入贯彻落实《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）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案的通知》（豫政办〔2023〕22号）、《河南省数字政府建设工作领导小组办公室关于印发河南省政务服务“一件事一次办”办事指南基本要素和办事通用流程的通知》（豫数政办〔2023〕4号）和市委、市政府关于优化营商环境相关工作决策部署，加快推进政务服务事项集成化办理，全面推行“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，现将有关事项通知如下。

一、工作目标

2023年7月底前，市级统筹完成前四批企业和个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单（以下简称基础清单）中的任务，发布全市第五批基础清单。2023年年底，各地、各部门完成五批基础清单中的全部任务，各地结合实际拓展“一件事一次办”事项范围，企业和个人全生命周期重要阶段涉及的高频政务服务事项基本实现“一件事一次办”。

2025年年底，全市“一件事一次办”事项范围进一步扩大，服务领域进一步拓展，办事体验不断优化，更好满足企业和群众办事需求。

二、重点任务

（一）优化再造办理流程。各市级牵头部门要会同联办部门，在组织开展单一事项优化办理流程的基础上，对“一件事一次办”事项涉及的办理要素进行全面梳理，合理调整前后置顺序，依法依规整合环节、精简材料、统一表单、优化流程、压减时限，实行一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理、限时办结、统一出件，积极推行联动审批、联合评审（勘验、验收）等联办机制，强化线上线下审批协同。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”事项涉及的全部或部分事项。

（二）编制办事指南和工作规程。各市级牵头部门要会同联办部门，按照规定的完成时限和最小颗粒化原则，组织对“一件事一次办”事项涉及的多个政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办理流程（含流程图）、收费依据及标准、办结时限、办理结果等进行优化整合，统一形成办事指南，纳入省一体化政务服务平台管理，并在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。同步配套制定标准化工作规程，厘清牵头部门和联办部门职责，明确办理标准、工作流程和办理时限等。

（三）统一受理和出件方式。县级以上政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心要结合实际，科学合理设立“一件事一次办”综合受理窗口，依托省、市一体化政务服务平台实现“一窗受理”，有条件的县（市、区）可将“一件事一次办”事项延伸到村（社区）便民服务站。在省、市一体化政务服务平台设置“一件事一次办”专栏，通过统一入口实现“一端受理”，并向政务服务移动端、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。各市级牵头部门要会同联办部门组织制定“一件事一次办”综合受理窗口工作人员业务手册，统一收件（受理）标准和审查要点。各级、各有关部门要授权窗口工作人员集中受理企业和群众通过线下综合受理窗口或线上专栏提交的申请。整合优化出件环节，由各级政务服务中心（便民服务中心）出证窗口采取窗口发放、物流快递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。加快推行以电子化方式推送办

理结果和证照，依托省、市一体化政务服务平台实现“一端出件”。

（四）加强平台支撑和系统对接。市政务服务和大数据管理局要依托省一体化政务服务平台统一事项管理、身份认证、数据共享、电子证照、电子材料等公共支撑能力，加快市级政务服务平台“一件事一次办”事项办理系统建设。各级各有关部门要加大对“一件事一次办”事项涉及的业务办理系统改造、整合力度，加快实现与省一体化政务服务平台统一受理系统的实质性对接，确保互联互通、业务协同。

（五）推进事项办理数据按需共享应用。各市级牵头部门要会同联办部门，按照“一件事一次办”事项办理流程，组织梳理数据共享和电子证照应用需求清单，推动实现政府部门核发的材料一律免于提交，能够提供或核验电子证照的一律免于提交实体证照。市政务服务和大数据管理局要根据需求清单，依托政务数据共享协调机制，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，推动跨部门、跨层级、跨区域数据依法依规有序共享。数据供给部门要加强数据治理，及时响应数据共享需求，不断提高共享数据的质量和可用性、时效性。各级各有关部门要进一步关联整合办事材料信息和电子证照目录、数据资源目录，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，最大限度减少申请人重复提交材料。

（六）拓展“一件事一次办”事项范围。市直有关部门要按

照工作职责，在前五批事项清单基础上，围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后全生命周期重要阶段，以省政务服务事项基本目录为基础，持续深入组织梳理并选择涉及面广、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的政务服务事项，研究提出更多企业和群众视角的“一件事一次办”事项清单，市政务服务和大数据管理局、市行政审批服务中心汇总审核后，按程序统一公布实施。各县市区要在完成前五批基础清单任务的同时，结合本地实际拓展本地“一件事一次办”事项范围。

（七）加强综合监管。各级、各有关部门要针对“一件事一次办”事项跨部门、跨业务的特点，按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，落实监管责任，强化审管衔接，健全监管制度，完善监管规则和标准，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方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，提升集成化办理服务水平。

三、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对“一件事一次办”改革的全面领导，认真贯彻落实市委、市政府决策部署，在市政府直接领导下，由市行政审批服务中心、市政务服务和大数据管理局负责统筹组织、协调推进全市“一件事一次办”改革工作，对各级各有关部门推进情况进行跟踪督促和业务指导，定期通报并向市政

府报告进展情况。各县市区人民政府和城乡一体化示范区、高新区、官庄工区、卧龙综保区管委会、职教园区建设发展中心负责统筹推进辖区内“一件事一次办”工作，按照市级制定的工作规程和办事指南做好组织实施工作，因地制宜拓展事项范围。各级各有关部门要积极推进主管行业领域“一件事一次办”工作，切实加强政策、业务、系统、数据等支撑保障。“一件事一次办”事项办理系统建设、部门相关业务系统升级改造和整合对接、业务梳理、培训推广等费用，由各级财政安排经费予以保障。

（二）强化协同配合。针对五批“一件事一次办”事项清单，市级牵头部门要会同联办部门组建工作专班负责推进，制定具体实施方案，细化分解任务，明确时间节点、部门分工和监管责任。各级牵头部门要主动协调相关部门做好流程优化、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、业务培训等工作，协调解决改革推进中的重点难点问题。各级联办部门要与同级牵头部门密切协作，积极主动作为，按时完成相关工作。各地要建立跨部门协同配合机制，确保“一件事一次办”工作有力有效推进。

（三）注重宣传引导。各级各有关部门要充分运用政府网站、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，加强政策宣传解读，积极引导企业和群众通过线下综合受理窗口或线上专栏办理政务服务事项。要及时总结推广典型经验，积极推进政务服务“好差评”工作，推动“一件事一

次办”服务模式优化升级，不断提升企业和群众满意度。

- 附件：1. 南阳市“一件事一次办”事项清单（第五批）
2. 河南省政务服务“一件事一次办”办事指南基本要素和办事通用流程

2023年6月14日



附件 1

南阳市“一件事一次办”事项清单（第五批）						
序号	事项名称	个人/法人	牵头单位	联办事项	联办单位	更改
1	我要开商场	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				烟草专卖零售许可证新办办理	烟草公司	
				食品(含保健食品)经营许可核发	市场监督管理局	
				公共场所卫生许可	卫健体委	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查(不采用告知承诺制)	消防	
2	我要开民宿	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				公共场所卫生许可	卫健体委	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查(不采用告知承诺制)	消防	
				旅馆业特种行业许可证核发	公安局	
				食品(含保健食品)经营许可核发	市场监督管理局	

3	我要开农家乐	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				公共场所卫生许可	卫健体委	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查(不采用告知承诺制)	消防	
				旅馆业特种行业许可证核发	公安局	
				食品(含保健食品)经营许可核发	市场监督管理局	
4	我要开医院	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				医疗机构执业登记(不需设置的)	卫健体委	
5	我要开机动车维修店-个体	个人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				机动车维修经营备案	交通运输局	
6	我要开机动车维修店-企业	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				机动车维修经营备案	交通运输局	
7	我要开营利性养老机构	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				经营性养老机构备案	民政局	
8	我要开房产中介公司	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				房地产经纪机构备案	住建局	房地产估价机构设立备案

9	我要开建材店	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				临时占用城市道路许可	城管局	
10	我要开经营性养老机构	法人	市场监督管理局	用电预约(新装、更名、过户、销户)	供电公司	低压居民新装
				经营性养老机构备案	民政局	
11	我要开茶楼	法人	市场监督管理局	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	消防	
				食品(含保健食品)经营许可核发	市场监督管理局	
				食品生产加工小作坊登记	市场监督管理局	
				设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料,搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
12	我要开烟酒专卖店	法人	市场监督管理局	临时占用城市道路许可	城管局	
				食品(含保健食品)经营许可核发	市场监督管理局	
				烟草专卖零售许可证核发	烟草公司	烟草专卖零售许可证新办办理
				公共场所卫生许可证	卫健体委	公共场所卫生许可

13	我要开婚庆礼仪服务中心	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	
14	我要开手机维修店	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	
15	我要开诊所	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	

16	我要开首饰店	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	
17	我要开咖啡厅	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	
18	我要开烧烤店	法人	市场监督管理局	设置门店牌匾	城管局	在城市道路两侧和公共场地临时堆放物料, 搭建临时建筑物、构筑物或者其他设施许可
				建设工程消防验收备案	住建局	

19	我要经营饮用水生产企业	法人	市场监督管理局	饮用水供水单位卫生许可	卫健体委	
				食品生产许可新办（市县级）	市场监督管理局	
				取水许可新办	水利局	
20	我要开KTV	法人	市场监督管理局	食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				建设工程消防验收	住建局	
				特殊建设工程消防设计审查	住建局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
				公共场所卫生许可	卫健体委	
				歌舞娱乐场所经营单位设立审批（租赁场地）	文广旅局	
				歌舞娱乐场所经营单位设立审批（自有场地）	文广旅局	
21	我要开蛋糕店	法人	市场监督管理局	食品小经营店登记	市场监督管理局	
				食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				城镇污水排入排水管网许可	城管局	
22	我要开冷饮店	法人	市场监督管理局	食品小经营店登记	市场监督管理局	
				城镇污水排入排水管网许可	城管局	

23	我要开面包房	法人	市场监督管理局	食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				城镇污水排入排水管网许可	城管局	
24	我要开农民专业合作社	法人	市场监督管理局	农民专业合作社设立登记	市场监督管理局	
				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	城管局	
25	我要开装修公司	法人	市场监督管理局	建筑业企业资质增项	住建局	
				建筑业企业首次申请资质核准	住建局	
				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	城管局	
26	我要开裁缝店	法人	市场监督管理局	建设工程消防验收备案	住建局	
				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	城管局	
27	我要开家政公司	法人	市场监督管理局	建设工程消防验收备案	住建局	
				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	城管局	
28	我要开茶叶销售店	法人	市场监督管理局	食品小经营店登记	市场监督管理局	
				食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				烟草专卖零售许可证新办办理	烟草公司	
				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	城管局	

29	我要开 口腔诊所	法人	市场监督 管理局	医疗机构执业 登记	卫健体委	
				建设工程消防 验收	住建局	
				建设工程消防验 收备案	住建局	
				个体工商户设 立登记	市场监督管 理局	
				城镇污水排入 排水管网许可	城管局	
30	我要开 游泳馆	法人	市场监督 管理局	个体工商户设立 登记	市场监督管 理局	
				公共场所卫生许 可	卫健体委	
				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	城管局	
31	我要开 滑轮馆	法人	市场监督 管理局	个体工商户设立 登记	市场监督管 理局	
				建设工程消防验 收备案	住建局	
				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	城管局	
32	我要开 棋牌室	法人	市场监督 管理局	个体工商户设立 登记	市场监督管 理局	
				建设工程消防验 收备案	住建局	
				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	城管局	
33	我要开 汉服体 验店	法人	市场监督 管理局	个体工商户设立 登记	市场监督管 理局	
				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	城管局	

34	我要开 美术培 训班	法人	市场监督 管理局	个体工商户设立 登记	市场监督管 理局	
				建设工程消防验 收备案	住建局	
				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	城管局	
35	我要开 拉面馆	法人	市场监督 管理局	食品（含保健食 品）经营许可核 发	市场监督管 理局	
				城镇污水排入排 水管网许可	城管局	
				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	城管局	
				公众聚集场所投 入使用、营业前 消防安全检查 （不采用告知承 诺制）	消防	
36	我要开 火锅店	法人	市场监督 管理局	食品（含保健食 品）经营许可核 发	市场监督管 理局	
				城镇污水排入排 水管网许可	城管局	
				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	城管局	
				公众聚集场所投 入使用、营业前 消防安全检查 （不采用告知承 诺制）	消防	

37	我要开游乐场	法人	市场监督管理局	食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				建设工程消防验收	住建局	
				建设工程消防验收备案	住建局	
				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	城管局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（不采用告知承诺制）	消防	
				烟草专卖零售许可证新办办理	烟草公司	
38	我要开社区养老中心（非营利）	法人	市场监督管理局	食品（含保健食品）经营许可核发	市场监督管理局	
				公益性养老机构备案	民政局	
				建设工程消防验收备案	住建局	
39	我要开篮球馆	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
40	我要开理疗店	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	

41	我要开排球馆	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
42	我要开台球厅	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
43	我要开网球馆	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
44	我要开午托部	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	
45	我要开羽毛球馆	个人	市场监督管理局	个体工商户设立登记	市场监督管理局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采用告知承诺制）	消防	

46	我要开物流公司	法人	交通运输局	道路普通货物运输经营许可	交通运输局	
				普通货物营运车辆道路运输证配发	交通运输局	
				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	城管局	
47	*我要开酒吧	法人	市场监管局	食品（含保健食品）经营许可核发	市场监管局	
				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	消防支队	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采取告知承诺制）
				歌舞娱乐场所经营单位设立审批（自有场地）	文广旅局	
				歌舞娱乐场所经营单位设立审批（租赁场地）	文广旅局	
				城镇污水排入排水管网许可	城管局	
48	*我要开游戏娱乐厅	法人	文广旅局	游艺娱乐场所经营单位设立审批（自有场地）	文广旅局	
				游艺娱乐场所经营单位设立审批（租赁场地）	文广旅局	
				公共场所卫生许可	卫健体委	

				公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	消防支队	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查（采取告知承诺制）
49	*开饲料加工厂	法人	农业农村局	从事饲料、饲料添加剂生产的企业审批	农业农村局	
				含药饲料加工企业认定	农业农村局	
				饲料生产企业委托生产备案	农业农村局	
				一般建设项目环境影响评价审批（报告表项目）	生态环境局	
50	*幼儿入园	个人	教育局	户籍信息查询	公安局	
				儿童预防接种查询	卫健体委	
				不动产查询	不动产中心	
				居住证信息查询	公安局	
51	*儿童入学（小学、初中）	个人	教育局	户籍信息查询	公安局	
				儿童预防接种查询	卫健体委	
				不动产查询	不动产中心	
				居住证信息查询	公安局	

52	*高校毕 业生就 业	个人	人社局	高等学校等毕业 生接收手续办理	人社局	
				个人就业登记	人社局	
				《就业创业证》 申领	人社局	
				城乡居民基本医 疗保险参保登记	医保局	
				企业职工社会保 险登记	人社局	
				社会保障卡申领	人社局	
53	*自主创 业	个人	人社局	个人就业登记	人社局	
				《就业创业证》 申领	人社局	
				创业补贴申领 (大众创业扶持 项目)	人社局	
				创业担保贷款申 请(个人创业)	人社局	
				求职创业补贴申 领(毕业年度内 离校未就业高校 毕业生)	人社局	

54	*高层次人才认定	个人	人社局	高层次人才认定审核(创业)	人社局	
				高层次人才认定审核(聘用)	人社局	
				高层次人才认定审核(海外高层次人才集中评审[创业])	人社局	
				高层次人才认定审核(海外高层次人才集中评审[聘用])	人社局	
				奖励发放	财政局	
55	*高校毕业生落户	个人	公安局	大中专院校毕业生迁入	公安局	
				申领居民身份证(换领)	公安局	
56	*个人住房公积金贷款	个人	公积金中心	购买新建住房申请住房公积金贷款	公积金中心	
				抵押权首次登记	不动产中心	
				抵押权变更登记	不动产中心	
				抵押权转移登记	不动产中心	
				购买二手住房申请住房公积金贷款	公积金中心	
建造、翻建、大修自住住房申请住房公积金贷款	公积金中心					
57	*新房缴契税	个人	不动产	房屋套次查询	不动产中心	
				契税申报	税务局	
				打印契税完税证明	税务局	
58	*失业登记	个人	人社局	失业登记	人社局	
				失业保险待遇申领	人社局	

备注：带*的事项为《河南省人民政府办公厅关于印发河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案的通知》（豫政办〔2023〕22号）中省定事项。

附件 2

河南省政务服务“一件事一次办” 办事指南基本要素和办事通用流程

一、办事指南基本要素

政务服务“一件事一次办”办事指南分为完整版和简版。完整版办事指南应当置于政务服务网站的显著位置，供企业和群众查阅、下载，并可支持手机 APP、二维码等方式查阅。简版办事指南宜印制纸质活页、宣传折页，按要求定位摆放在政务服务中心（便民服务中心），方便企业和群众查阅、索取。

完整版办事指南基本要素包括：“一件事”事项名称及编码、联办事项及编码、牵头部门、联办部门、服务对象、设定依据、行使层级、受理条件、申请材料（包含材料名称、材料依据、材料类型及格式要求、材料来源、受理标准、纸质材料份数及规格、容缺受理情况、书面承诺告知情况、针对申报材料的补充说明或情形说明等，下同）、中介服务、办理方式（包括受理方式、办理地址和时间，下同）、办理流程（含特别环节，下同）、办理结果（包括结果名称和样本）、承诺办结时限、收费情况（包含收费标准和依据）、领取方式、行政救济途径与方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询（注明查询方式和途径，下同）、特殊注意事项（包含是否须预约办理；是否须本人亲自办理；是否须所涉所有当事人亲自到场；需要准备照片或现场拍照的，对当事人仪

容的提醒等)、申请表(样本)及示范文本、承诺告知书(样本)及示范文本(适用于实行容缺受理、告知承诺制的事项)、事项办理流程图、常见错误示例、常见问题解答等。

简版办事指南基本要素包括:“一件事”事项名称、联办事项、服务对象、行使层级、申请材料、办理方式、办理流程、办理结果名称、承诺办结时限、收费情况、领取方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询、特殊注意事项、申请表(样本)及示范文本下载地址等。简版办事指南应当附载完整版办事指南二维码,供扫码查阅。

二、办事通用流程

(一) 咨询辅导。 申请人根据本人需求和意愿,可在各级政务服务中心(便民服务中心)咨询辅导区域和各级一体化政务服务平台智能问答模块提出业务咨询和申报辅导请求。

“一件事一次办”牵头部门应当组织联办部门梳理“一件事一次办”事项咨询辅导知识(以下简称咨询辅导知识),确定咨询辅导人员负责提供“一件事一次办”事项申报辅导、材料预审或政策、流程咨询等服务。“一件事”办事场景较为单一、业务简单的,可委托政务服务中心(便民服务中心)服务人员实施。咨询辅导人员服务时,应当根据申请人需求一次告知其办理“一件事”所需材料、办理流程、办理时限、注意事项等或申报材料所需补充、完善的所有内容。

咨询辅导知识须由“一件事一次办”牵头部门组织联办部门按规定纳入本级12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)

知识库，便于12345热线对外提供“一件事一次办”相关咨询解答服务。

(二) 收件。 申请人可通过各级政务服务中心(便民服务中心)“一件事一次办”综合受理窗口和省一体化政务服务平台“一件事一次办”专栏等申报端口提交申请。

1. 线下提交。 “一件事一次办”综合受理窗口工作人员按照业务手册确定的全省统一的申请材料清单和审查要点，通过数据共享、在线核验等方式获取可免提交的电子证照、电子材料，现场收取、核验其他纸质材料原件，判断申请材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全或不符法定形式的，当场一次告知申请人需补正的全部内容，能够当场补正的，指导申请人当场补齐补正；材料齐全且符合法定形式的，当场收件并出具收件回执。

“一件事一次办”事项实行容缺受理、告知承诺的，窗口工作人员收件时应当明确告知申请人容缺受理、告知承诺需承担的不利后果，并指导申请人签署相关承诺书。

窗口工作人员收件后，应当在2小时内将收取的纸质材料转化为电子材料，连同在线获取的电子证照、电子材料，通过省一体化政务服务平台同步推送至各联办部门，同时将纸质材料递送“一件事一次办”事项牵头部门。

2. 线上提交。 申请人通过线上提交申请的，由“一件事一次办”综合受理窗口工作人员在2小时内对申请材料(含在线获取的电子证照、电子材料)是否齐全、是否符合法定形式进行审查，通过省一体化政务服务平台出具一次告知通知书或电子收件回执。

申请材料齐全且符合法定形式的，应当即时将申请材料同步推送至各联办部门。

相关业务办理系统尚未按规定与省一体化政务服务平台对接的，窗口工作人员在申请材料推送后，即时通知牵头部门组织联办部门从省一体化政务服务平台获取申报信息。

(三) 受理。“一件事一次办”各联办部门收到申请材料后，应当在1个工作日内依法作出受理或不予受理决定，实时推送至省一体化政务服务平台。予以受理的，出具受理通知书并短信告知申请人受理相关信息，办件计时开始。不予受理的，制作不予受理决定书，列明不予受理的具体理由，交由本地政务服务中心(便民服务中心)发证窗口送达申请人并发送短信告知。

具备条件的地区，可推行“一件事一次办”综合窗口收件受理一体化。

(四) 审批。推行“限时并行审批、审批结果互通”。“一件事一次办”各联办部门受理业务申请后，对单事项之间不存在前后置关系的，并联审批、按时办结。单事项之间存在前后置关系的，后置事项联办部门在规定时间内进行容缺预审，先行审查前置事项审批结果以外的材料，收到省一体化政务服务平台推送的前置事项联办部门办理结果后，即时作出审批决定。各联办部门须将办理结果在承诺办结时限内线下反馈至本地政务服务中心(便民服务中心)发证窗口，线上实时推送至省一体化政务服务平台，并同步依托电子证照制发系统生成电子证照。

需要进行联合评审、联合勘验、联合验收的，由“一件事一次办”牵头部门组织相关联办部门实施。

企业和群众在“一件事一次办”事项审批决定作出前撤回申请的，相关联办部门应当及时终止审批；需要退还申报材料的，由“一件事一次办”综合受理窗口工作人员统一退还。

(五) 送达。申请人可在“一件事一次办”全流程办结后统一领取办理结果，也可在各单事项办结后分别领取办理结果。政务服务中心(便民服务中心)发证窗口收到“一件事一次办”各联办部门反馈的办理结果和实体证照后(对于跨层级的“一件事一次办”事项，申请人选择统一领取的，各级联办部门应当在完成审批后一次将相关结果和证照送至或寄递至该事项具体实施层级的发证窗口)，应当于当天按照申请人确定的领取方式送达，并及时将送达凭证移交给“一件事一次办”事项各联办部门。申请人需要查看或使用电子证照的，可通过省一体化政务服务平台及其移动端“个人中心”模块进行查看或下载。

(六) 归档。申请人提交的申请材料原件由具体实施层级的“一件事一次办”牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申请材料原件，直接使用从省一体化政务服务平台获取的电子材料进行审批归档，确需纸质材料留档的，将电子材料打印留存。相关部门在对“一件事一次办”联办事项档案、卷宗进行检查、考核时，不得要求联办部门提供原件。