

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

天门市创建四化同步发展示范区 “提升‘一件事一次办’能力”先行区试点方案

市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组各成员单位：

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）、《省优化营商环境领导小组办公室关于开展2023年全省优化营商环境先行试点申报工作的通知》（鄂营商办发〔2023〕2号）、《2023年全省深化“一网通办”工作要点》等文件精神，全面深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以企业群众视角“一件事”服务创新，赋能政务服务质效提升，通过流程再造、数据共享、业务协同，打造60项多元化“一件事一次办”主题事项，为企业群众办事减时间、减环节、减材料、减跑动、减成本，更好满足企业和群众办事需求，现结合天门市实际制定本方案。

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，坚持以人民为中心的发展思想，锚定经济社会发展目标和企业群众办事需求，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期关键高频小事，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”，线上线下实施60项多元化“一

件事一次办”服务主题，解决企业群众办事反复跑、材料重复提交、环节流程复杂等“急难愁盼”，通过“一件事一次办”能力提升，不断增强企业和群众办事的体验感和获得感。

二、工作目标

到8月底前，聚焦入学、就医、信用和特殊人群等重点领域通过业务流程再造和系统重构，落地实施60项多元化企业群众视角“一件事”主题。整合“一件事”相关事项、业务流程、办理材料等要素，优化再造业务流程，提供“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”联办服务模式，形成可在全省复制推广的通用标准规范。同时推进线上线下深度融合，线上通过湖北政务服务网“一事联办（一件事一次办）”专栏、线下通过“一事联办”综窗提供服务，让联办“一件事”落地见效，形成可在全省复制推广的天门经验。

三、工作内容

（一）拓展线上“一件事一次办”联办专区。依托湖北政务服务网一体化服务平台上线“一件事一次办”主题，将各主题纳入“一事联办（一件事一次办）专栏”集中办理，对接调试各主题业务系统，自然人、法人用户通过主题入口申请后，后台各涉及单位通过流程交互、数据流转实现各联办主题“一口办理、一表申请、一套材料、限时办结”。

（二）建设线下“一件事一次办”联办综窗。依托各级政务服务场所“一件事一次办”联办综窗，探索打造一批线下“一事联

办”主题，明确业务咨询、材料递交预审、并联审批、业务数据流转、结果寄递等受理办理方式，通过线上线下深度融合，让企业群众办事少跑腿。

（三）提升“一件事一次办”服务质效。锚定企业群众就近办事需求，创新推进“一件事一次办”服务主题跨层联办，实现一批乡镇（街道）有能力承接、与群众密切相关的热门联办主题服务下沉。全社会公开“一件事一次办”标准规范和办事指南，借助报、网、微、端、屏等媒体渠道广泛开展“一件事一次办”改革成效宣传，定期去人员密集、业务需求量大的地区开展“一件事一次办”服务主题演示宣讲，按主题进行服务对象精准识别，滴灌宣传，提升“一件事一次办”服务主题知晓率、使用率。

四、工作步骤

（一）可行性调研“一件事一次办”主题。召开“一件事一次办”先行区项目建设业务协同会，组织各政务服务单位根据天门市企业群众实际办事需求和历年办件数据，重点围绕入学、就医、信用和特殊人群等重点领域梳理“一件事”事项清单，进行科学调研和可行性分析后，选择60项多元化“一件事一次办”拟实施主题。（完成时限：2023年6月10日前）

（二）落地实施“一件事一次办”主题。全面梳理选定的“一件事一次办”主题涉及的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素，优化再造业务流程，明确主题牵头单位、配合单位，印发主题标准规范文件，线上在湖北政

务服务网“一事联办（一件事一次办）”专栏、线下在各级政务服务场所“一事联办”综窗多元化实施60项“一件事一次办”主题，推动实现高频事项免证办、高频证照免提交、高频字段免填写，更大力度减时间、减环节、减材料、减跑动，让“一事联办”主题更加好办易办。（完成时限：2023年8月20日前）

（三）宣传推广“一件事一次办”主题。“一件事一次办”事项运行实施后，通过各类媒体开展多渠道宣传推广，同时全社会公开办理流程 and 办事服务指南，按照群众实际办理情形不断对主题进行优化完善，保障线上各主题能够正常运行、线下综窗能够提供稳定服务，不断提升企业群众满意度。（完成时限：2023年9月30日前）

（四）巩固提升“一件事一次办”改革成效。积极引导企业群众通过湖北政务服务网“一件事一次办”专栏和线下联办综窗办理“一件事”主题，力争实施成效好于全省平均水平。充分发掘天门市“一件事一次办”改革经验，形成可在全省复制推广的主题通用标准规范和典型经验，确保试点项目通过省级验收，能够得到省级肯定和复制推广。（完成时限：2023年10月15日前）

五、保障措施

（一）强化组织领导。各相关部门要认真贯彻落实省、市关于深化“放管服”改革优化营商环境工作的部署，高度重视“一事联办”工作，明确分管领导和具体负责人，组建工作专班，建

立联动工作机制，加强人财物保障力度，确保“一事联办”工作落实落地。

(二)深化创新意识。要拓展思维、积极求变、敢为人先，结合实际情况大胆提出新思路、新举措，善于“把不可能变为可能”。对有关部门和个人在改革创新过程中出现的工作失误实行“容错免责”，对做出突出贡献的部门和个人按规定予以表扬奖励。

(三)加强宣传引导。充分利用网站、报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传，及时发布信息和政策法规解读，正确引导社会预期，及时总结上报典型经验，推动服务模式再优化再升级。

(四)加大督办落实。请各牵头单位按任务要求、时间节点推进各项工作落实，部门间加强沟通、协作。为确保工作成效，市政府将“一事联办”工作纳入优化营商环境督查和“高效办成一件事”工作通报，定期通报工作进展情况，对工作落实不力，推诿扯皮，影响工作成效的单位，将严肃追责问责。

天门市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

2023年4月20日

