附件2

南阳市政务服务 “一件事一次办”操作规程

（试行）

第一章 总 则

第一条 为全面推进政务服务“一件事一次办”改革，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，依据《中华人民共和国行政许可法》《优化营商环境条例》《国务院关于在线政务服务的若干规定》等法律法规，制定本规程。  
 第二条 本规程所称“一件事一次办”是指依托南阳市“一件事”联办平台和实体政务大厅“一件事一次办”窗口，将企业和群众需要到政府部门办理的多个事项，经过环节整合、流程优化，变成企业和群众眼中的“一件事”，实行“一次告知、一表申请、一窗受理、一次办好”，线上“一次登录、一网通办”，线下“只进一扇门、最多跑一次”。

第三条 各级负有政务服务职能、面向企业和群众提供政务服务的部门（以下简称政务服务部门）开展政务服务“一件事一次办”改革工作适用本规程。

第二章 事项管理

第四条 “一件事一次办”实行清单管理。南阳市政务服务和大数据管理局、各县区指定牵头部门负责梳理本地区市县两级“一件事一次办”事项清单，各地“一件事一次办”事项清单应结合本地区实际梳理，鼓励进一步丰富改革内容、创新改革方式、加大改革力度。

第五条 “一件事一次办”事项清单应围绕企业群众办事遇到的“难点”“痛点”，选取涉及自然人出生、入学、就业、置业、婚姻、生育、退休、殡葬以及法人和其他组织设立、经营、退出等全生命周期事项进行梳理。纳入“一件事一次办”的事项，既可以是多个部门的多个事项，也可以是同一个部门内部的多个事项、同一行业条线不同层级的多个事项。

第六条 “一件事一次办”事项清单包含“一件事”事项名称、“一件事”牵头部门、联办事项名称、联办部门、联办事项办理层级等内容，采取分批发布方式，成熟一批、公布一批、实施一批。

第七条 建立“一件事一次办”民意征求机制，通过南阳市政务服务网、“豫事办”移动端 、“宛快办”移动端、微信公众号等多渠道广泛收集社情民意，充分听取意见，对改革呼声较高的高频、热点事项，研究纳入“一件事一次办”范围。  
 第八条 “一件事一次办”牵头部门组织联办部门编制“一件事一次办”通用办事指南和审查要点，对“一件事”的申请条件、申请方式、设定依据、申报材料、办理时限、办理流程等要素进行统一规范。各县区可在通用办事指南基础上，对申报材料、办理时限、办理流程进一步优化。办事指南应通过政务服务网、各级政府网站、各级实体政务大厅等渠道向社会公布。

第九条 “一件事一次办”目录与办事指南实行动态管理。各县区应按照公布的办事指南和审查要点进行审批，不得擅自增减变化，确需增减变化的，需经业务指导部门同意并在“一件事”联办平台修改后方可实施。纳入“一件事一次办”的政务服务事项，按照深化“放管服”改革、优化营商环境要求，以及法律法规规章的“立改废释”情况、机构和职能调整情况等，实行动态调整。各级政务服务部门在实际办理过程中，发现“一件事一次办”的办事指南需要调整的，由牵头部门统一调整，并反馈市政务大数据局备案。

第三章 窗口设置

第十条 各级实体政务大厅统一设置“一件事一次办”窗口，有条件的县区可设置“一件事一次办”专区。“一件事一次办”窗口负责“一件事”的统一收件、信息录入、资料上传、要件分发、结果汇总、统一反馈。

第十一条 各级实体政务大厅根据办件频次确定“一件事一次办”窗口数量，并配备窗口专职人员及相关设备。窗口专职人员可以是机关事业单位在职在编人员、政府购买服务或其他方式聘用的工作人员，在日常管理上由实体政务大厅管理机构统一监督、考核和管理。

第四章 系统应用

第十二条 依托一体化政务服务平台，建设完善市级“一件事”联办平台。市级“一件事”联办平台负责与实体政务大厅集成融合，负责市县级政务服务部门相关事项的要件分发、数据归集，并与省级“一件事”联办平台互联互通，实行线上线下同一标准、同一流程、一体化办理。  
 第十三条 按照“谁建设、谁负责”的原则，各类业务审批系统要按照统一标准规范接入“一件事”联办平台，实现“一件事”联办平台“统一收件、自动分发”，业务审批系统“分类审批、实时流转”，全流程“跟踪督办、信息共享”。尚未完成系统对接的政务服务事项，其业务审批人员应通过“一件事”联办平台获取办事要件，在业务审批系统中进行办理，办理完毕后及时在“一件事”联办平台中更新办理进度。

第五章 事项办理

第十四条 收件。申请人可通过实体政务大厅“一件事一次办”窗口或政务服务网、“豫事办”移动端、“宛快办”移动端“一件事一次办”专栏提交申请，“一件事一次办”窗口人员通过“一件事”联办平台进行收件，并对申报材料进行形式审查，判断申报材料是否齐全、是否符合法定形式。材料不齐全或不符合法定形式，属于线下窗口申报的，“一件事一次办”窗口人员应当场一次性告知申请人需补齐补正的内容，能够当场补齐补正的，应指导申请人当场补齐补正；属于网上申报的，“一件事一次办”窗口人员应在1个工作日内，通过“一件事”联办平台，一次性告知申请人需补齐补正的内容。材料齐全且符合法定形式，属于线下窗口申报的，“一件事一次办”窗口人员应当场确认收件、出具收件回执，将纸质材料转化为电子材料，即时通过“一件事”联办平台将申请人信息、申报材料等办事要件传输至各联办部门；属于网上申报的，“一件事一次办”窗口人员应在1个工作日内确认收件、出具电子收件回执，并通过“一件事”联办平台将申请人信息、申报材料等办事要件传输至各联办部门。  
 第十五条 受理。“一件事一次办”各联办部门收到办事要件后，应在1个工作日内依法作出受理或不予受理决定，并将受理情况反馈至“一件事一次办”综合窗口。予以受理的，出具受理通知书并短信告知；不予受理的，出具不予受理通知书并短信告知，通知书应注明不予受理的理由。

第十六条 决定。“一件事一次办”各联办部门受理申请业务后，业务办理即开始计时，应在承诺时限内作出审批决定。  
 第十七条 送达。“一件事一次办”各联办部门作出审批决定后，应在1个工作日内将办理结果反馈至“一件事一次办”窗口，由“一件事一次办”窗口统一通知申请人。申请人可选择“一件事”全流程办结后统一领取办理结果，也可选择各联办事项办结后分别领取办理结果。确需申请人到现场领取的，“一件事一次办”窗口人员应在收到办理结果后，即时通知申请人领取；申请人选择邮寄送达的，待所有联办事项全部办结后，由“一件事一次办”窗口统一邮寄送达；办理结果已实现电子化或自助终端设备远程打印的，申请人可选择自行打印。

第十八条 归档。“一件事”窗口工作人员收件后，申请人提交的申报材料原件由牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申报材料原件，直接使用从“一件事”联办平台获取的电子材料进行审批，需要纸质材料留档时，联办部门工作人员将电子材料打印留存。相关部门在对“一件事”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。

第六章 职责划分

第十九条 市政务服务和大数据管理局职责

（一）负责统筹全市“一件事一次办”改革；

（二）在全省“一件事一次办”指导目录基础上，结合实际梳理“一件事一次办”事项清单；

（三）负责统筹市级“一件事”联办平台建设，并与省级“一件事”联办平台对接。推动本地区建设的业务审批系统接入本级“一件事”联办平台，实现互联互通、数据共享；

（四）负责全市实体政务大厅“一件事一次办”窗口设置，配备相关工作人员和设备；

（五）对全市实体政务大厅“一件事一次办”窗口人员、联办部门工作人员进行监督管理；

第二十条 “一件事一次办”窗口人员职责

（一）按照“一件事”办事指南，一次性告知申请人“一件事”申请条件、申报材料和办理时间；

（二）按照“一件事”办事指南和规定程序，负责线上线下申请“一件事”收件，出具收件回执；

（三）将线下收取的“一件事”申报材料转化为电子材料，并对电子材料与纸质材料的一致性负责；

（四）通过“一件事”联办平台将电子材料传输至各联办部门，并确认各联办部门接收情况；

（五）收取各联办部门办理结果，通知申请人办理结果领取方式，并负责办理结果的送达。

第二十一条 “一件事”联办部门职责

（一）通过“一件事”联办平台接收联办事项申请材料；

（二）按照“一件事”办事指南和审查要点对联办事项进行审查审批，并在承诺期限内作出审批决定；

（三）将办理结果反馈至“一件事一次办”窗口，并确认“一件事一次办”窗口接收情况；

第二十二条 其他情形。在“一件事一次办”过程中涉及差评或投诉的，经核查属实，由相应责任人或责任单位承担责任。

第七章 监督管理

第二十三条 “一件事一次办”改革推进情况纳入全市深化“放管服”改革优化营商环境督查范围，市委市政府督查局负责对改革推进情况进行督查，对发现的问题通报并限期整改、跟踪落实。

第二十四条 “一件事一次办”市级牵头部门会同各联办部门，对“一件事一次办”改革工作的推进情况、窗口设置、硬件及人员配备情况进行定期评估，动态调整“一件事一次办”事项清单、办事指南、审查要点和运行机制。

第二十五条 对“一件事一次办”实施电子监察。市政务服务和大数据管理局适时对办件量、不予受理量、收件时限、办理时限、办结率等“一件事”办理情况进行通报。

第二十六条 “一件事一次办”服务评价，参照《南阳市政务服务“好差评”工作制度》执行。

第八章 附 则

第二十七条 本操作规程自印发之日起试行。

第二十八条 本操作规程由市“放管服”办负责解释。