五华区“高效办成一件事”重点事项清单

管理和常态化推进工作制度

为深入贯彻落实《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）、云南省人民政府关于印发《云南省进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案》的通知（云政发〔2024〕15号）文件精神，按照省、市相关要求，进一步深化“高效办成一件事”改革，不断优化政务服务，提升行政效能，结合五华区实际，制定本制度。

一、总体要求

全面贯彻党的二十大和二十届一中、二中全会精神，深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府深化“放管服”改革、优化营商环境重大决策部署，以市场主体和人民群众需求为导向，加快推进政务服务标准化规范化便利化建设，进一步优化业务流程、强化业务协同、加强审管衔接，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”，打造政务服务升级版，切实提高企业和群众办事便利度、体验感和满意度。

二、重点任务

（一）应用推广“一件事一次办”主题事项

加大事项推广力度。针对省、市已发布的“一件事一次办”

主题事项，在区政务服务中心（部门对外服务专业大厅）、各街

道便民服务中心要积极引导企业、群众办理，主动提供事项办理

辅导、答疑，帮助企业、群众高效办成一件事；针对新增“一件

事一次办”主题事项，相关部门要按工作要求和时限抓好落实，

完成征求意见反馈、线下演练、线上测试、事项认领发布；做好

宣传工作，区级相关部门要充分利用各种载体和媒介，及时、广

泛发布政务服务“一件事一次办”有关信息，不断提高社会知晓

率，广泛宣传便民利企改革的红利和经验，着力营造良好的舆论

氛围。

做好工作指导和业务培训。区政务服务局、“一件事一次办”主题事项牵头部门要做好“高效办成一件事”工作的统筹协调和沟通对接，及时解决工作中存在的堵点难点，提高行政效能。要组织开展培训，使“一件事一次办”窗口工作人员、业务审批人员熟练掌握工作重点、事项申报条件、办理流程、申请材料、受理审查标准、系统操作，提升政务服务能力。

（二）研究梳理“一件事一次办”、“一类事一站办”事项

延伸拓展政务服务“一件事一次办”范围。多渠道开展企业、群众需求调研，以流程再造、业务协同、数据共享为抓手，谋划更多“高效办成一件事”重点事项和服务场景。全区各政务服务实施部门自行在省、市已经发布的主题事项清单以外，研究提出“高效办成一件事”重点事项，规范梳理“一件事一次办”主题事项的办事指南、申请登记表和审查手册。

梳理推出“一类事一站办”服务。全区各政务服务实施部门要加强常态化沟通协同，自行在政务服务“一件事”基础上，叠加关联度高的中介、金融、人才、科技、法律等增值服务事项，梳理形成“一类事”一站式服务事项办事指南。紧贴办事群众和企业需求，为企业提供“一类事一站办”服务，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

（三）规范办理“一件事一次办”主题事项

区政务服务中心和各街道便民服务中心要规范设置“一件事一次办”窗口，公示事项清单、办事指南，对“一件事一次办”主题事项进行受理接件。

畅通线上办理途径。办事人通过线上云南省政务服务平台“一件事一次办”专区或“一业一证系统”、“工建系统”等部门业务系统申请办理的，各部门审批人员应及时通过云南省政务服务平台或部门业务系统接收申请，并按时限、按规定进行审批，严禁额外增加办事材料或办事流程；根据办事人需求，办理结果物由综合窗口统一出证或快递送达办事人。

规范线下办理流程。办事人通过线下窗口申请办理的，综合窗口工作人员应严格按照统一制定的“一件事一次办”事项办事指南、申请登记表和审查手册进行接件，接件后要及时通知相关部门审批，严禁额外增加办事材料或办事流程；各部门审批人员应及时登陆通过云南省政务服务平台或部门业务系统审批办件；根据办事人需求，办理结果物由综合窗口统一出证或快递送达办

事人。

（四）抓好“一件事一次办”事项动态管理工作

牵头单位、责任单位要按照政务服务事项标准化和动态管理的要求做好相关工作。当“一件事一次办”事项中单个事项内容发生变更时，相关部门应提供事项调整依据，并征求区政务服务局及其他相关部门的意见，经研究通过后，才可进行调整更改“一件事一次办”的事项名称、申请材料、办理流程等相关内容。事项调整、变更后区级政务服务中心、街道便民服务中心要及时调整、更新对外公示的事项清单、办事指南，按照新的要求接件受理。

三、工作要求

（一）提高思想重视

区级各相关部门要全面推进“一件事一次办”工作，强化组织实施，主动作为，常态化推进工作开展，确保工作落到位。“一件事一次办”主题事项牵头单位要主动协调做好流程优化、信息共享、联动审批、电子证照应用、业务培训等工作，确保按期完成各项任务；责任单位要积极履责，按时按质完成相关工作任务。

（二）强化过程监管

区级相关部门要结合“我陪群众走流程”、“政务服务体验员”工作，聚焦“一件事一次办”，单位主要领导要带头通过亲自办或陪同办的方式，体验省、市发布的“一件事一次办”主题事项的办理过程。查看涉及部门责任落实、协同配合、工作机制建立健全、工作推进成效等情况，体验是否实现“高效办成一件事”，真正让企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变，进一步找准办事需求、摸清痛点堵点，不断拓展集成化办理服务的应用场景。

（三）严格工作考核

五华区“高效办成一件事”工作已纳入区2024年“打造投资兴业首选区，争当营商环境排头兵”竞赛考评内容，实行月通报季考核。对主动对标先进地区，完成“一件事一次办”事项梳理、申报的部门给予激励加分，对工作落实不力、推进滞后的部门通报扣分。