



# 郴政办发〔2021〕20号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市高效办成“一件事”改革工作方案》的通知

索引号：100001/2021-3352157

文号：郴政办发〔2021〕20号

统一登记号：CZCR-2021-01013

公开方式：主动公开

公开范围：面向社会

信息时效期：2026-09-14

签署日期：2021-09-14

登记日期：2021-09-17

所属机构：郴州市政府办公室

所属主题：

发文日期：2021-09-14

公开责任部门：郴州市行政审批服务局

郴政办发〔2021〕20号

郴州市人民政府办公室

关于印发《郴州市高效办成“一件事”改革工作方案》的通知

各县市区人民政府，市政府各工作部门，中省驻郴各单位：

《郴州市高效办成“一件事”改革工作方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

郴州市人民政府办公室

2021年9月14日

## 郴州市高效办成“一件事”改革工作方案

为贯彻落实《湖南省人民政府办公厅关于印发<湖南省2021年深化“放管服”改革优化营商环境重点任务分工方案>的通知》（湘政办函〔2021〕29号）精神，进一步深化“一件事一次办”改革工作，结合我市实际，制定本实施方案。

### 一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，深入推进“一网通办”改革，依托互联网、大数据等技术，实现更深层次、更高水平的“减环节、减材料、减时限、减费用，降低制度性交易成本”，推动政务服务更加便利高效，打造更加优质营商环境，全面提升群众办事的便捷度、体验度和满意度。

### 二、工作目标

以群众高效办成“一件事”为目标，对“一件事”所涉及的政务服务事项进行整体性再造、实施一体化办理，分批次推出“一件事”事项。2021年12月底前，市县两级完成群众全生命周期（包括出生、入学、就业、置业、就医、退休、身后）“一件事”改革工作。2022年12月底前，完成20件与群众生产生活密切相关的“一件事”。

#### （一）立足群众视角，推动“一件事”服务集成

将群众全生命周期每个阶段中，群众需要到政府部门、企事业单位和服务机构办理的多个相关联的政务服务事项，特别是跨部门、跨层级、跨区域的多个事项，充分利用现有资源和改革成果，整合成群众视角的“一件事”，实现“一件事一次办”。

#### （二）围绕“六个再造”，优化“一件事”办理流程

1.再造申请条件，实施“一次告知”。通过递进式问卷等形式，实施智能导引、精准告知，为申请人提供“一件事”一次性告知服务，实现由“一证一次告知”向“一事一次告知”升级。

2.再造申报方式，实施“一表申请”。推行“多表合一、一表申报”，实现共享数据自行复用、个性信息自主填报、申请表单自动生成；整合“一件事”所需申请材料，实现一次提交、多次复用。

3.再造受理模式，实施“一窗受理”。推动群众办事从“找部门”到“找政府”转变，线上通过“郴心办”统一入口，在郴州市“一次办结”政务服务平台实现统一受理；线下通过“一件事一次办”综合受理窗口实现跨部门综合收件。

4.再造审核程序，实施“一网通办”。依托郴州市“一次办结”政务服务平台，加强部门协作，优化内部流程，同步获取受理信息和相关前置部门的办理信息，实施行政协助、容缺审查、联合踏勘、同步审批。

5.再造发证方式，实施“统一出件”。整合优化发证环节，由“一件事一次办”综合受理窗口“统一出件”或通过“免费寄递”方式送达申请人。实现电子证照与实体证照同步发放、同步归集，推动电子证照逐步替代实体证照。

6.再造管理架构，实施“一体管理”。明确“一件事”牵头和责任部门，创新“一件事”管理模式，建立一家牵头、多方协同的审批监管服务机制，形成优化流程、强化监管、提升服务的合力。

### 三、主要任务

#### （一）梳理集成“一件事”

按照《湖南省人民政府办公厅关于开展政务服务事项标准化规范化便利化攻坚行动的通知》（湘政办函〔2021〕49号）要求，立足依申请办理的政务服务事项和公共服务事项清单，围绕群众全生命周期，选择服务关联性强、办事需求大、办事频率高的多个单一事项集成为“一件事”，可参考《郴州市高效办成“一件事”事项目录（第一批）》（见附件）。

（牵头部门：市行政审批服务局；责任部门：市卫生健康委、市教育局、市人社局、市自然资源和规划局、市医疗保障局、市民政局等；完成时限：2021年9月30日前）

#### （二）制订“一件事”实施方案

各牵头部门对“一件事”涉及事项、涉及部门、办事流程、办理时限、所需材料以及信息化系统等进行全面摸排，编制事项清单、标准化流程、办事指南，明确申请条件、申请材料、办理时限、责任分工等要素，制定“一件事”实施方案，报市“放管服”改革办审核后，由“一件事”牵头部门和相关责任单位联合发文实施。各责任单位要结合工作实际积极配合牵头部门，按照“一件事”实施方案任务分工完成相关任务。（牵头部门：市卫生健康委、市教育局、市人社局、市自然资源和规划局、市医疗保障局、市民政局；责任部门：市直相关单位；完成时限：2021年9月30日前）

#### （三）推进线上线下办事深度融合

以郴州市“一次办结”政务服务平台为依托，通过“郴心办”，提供线上办理总入口。根据“一件事”事项清单及办事流程，将部门各类业务系统和办事服务平台整合升级为互联互通、业务协同、信息共享的统一信息系统。依托移动端服务平台，推动“一件事”事项在移动端办理。推进网上平台与实体大厅的融合，构建线上线下一体化标准平台。（牵头部门：市行政审

批服务局；责任部门：市卫生健康委、市教育局、市人社局、市自然资源和规划局、市医疗保障局、市民政局等；完成时限：2021年10月30日前)

#### （四）开展“一把手”全流程体验办事

各牵头单位“一把手”通过亲身办、代理办等形式，在线上“郴心办”和线下政务服务大厅体验全流程办事，推动解决群众办理“一件事”过程所遇到的难点、堵点问题，不断提升政务服务质量。（牵头部门：市卫生健康委、市教育局、市人社局、市自然资源和规划局、市医疗保障局、市民政局；责任部门：市直相关单位；完成时限：2021年12月底前）

#### 四、保障措施

(一) 压实工作职责。市“放管服”改革办负责统筹推进，并协调解决各单位推进改革中碰到的重大问题。市财政局负责做好资金保障工作。市政务服务中心负责做好系统升级改造、信息系统对接、数据共享等方面保障工作。市直及中省驻郴相关单位要明确分管领导、责任科室和业务联系人，负责“一件事”改革工作的协调推进，并于9月23日前将人员名单（含姓名、职务、联系方式）报市“放管服”改革办（联系人：陈虹遐、尹福，电话：2877238、2877218；邮箱：ycbjgqb@163.com）。

（二）抓好落地实施。各“一件事”牵头部门要会同责任部门制定发布操作规程和办事指南。要及时组织开展培训，使窗口工作人员和审批办理人员熟练掌握改革后的业务流程和工作规范。要建立动态调整机制，及时总结评估“一件事”操作规程和办事指南实施情况，推动改革顺利落地。

（三）强化考核督查。高效办成“一件事”改革工作纳入“放管服”改革年度绩效评估范畴。要通过政务服务“好差评”制度，由群众来评价服务绩效和改革成效。市县两级“放管服”改革领导小组督查组要对“一件事”落地实施情况进行跟踪评估，并适时通报、督促推进，确保各项改革举措落到实处、取得实效。

附件：1.《郴州市高效办成“一件事”事项目录（第一批）》

2.郴州市高效办成“一件事”改革工作联络员登记表

文档附件：

郴政办发〔2021〕20号.docx

扫一扫在手机打开当前页

打印 

分享： 

## 相关文章

- › **【音频解读】**郴政办发〔2021〕20号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市高... 2021-09-20

› **【图文解读】**郴政办发〔2021〕20号 郴州市人民政府办公室关于印发《郴州市高... 2021-09-20



[网站地图](#) | [网站帮助](#) | [联系我们](#)

主办单位：郴州市人民政府办公室

联系电话：0735-2368507

湘公网安备：43100202000023号

承办单位：郴州市政务服务中心

备案/许可证编号：湘ICP备13003667号

网站标识码：4310000046

