

洪湖市政务服务和大数据管理局文件

洪政务数据局〔2022〕7号

关于印发《2022年洪湖市“高效办成一件事” 攻坚专项行动实施方案》的通知

市直各部门：

现将《2022年洪湖市“高效办成一件事”攻坚专项行动实施方案》印发给你们，请遵照执行。



2022年洪湖市“高效办成一件事” 攻坚专项行动实施方案

为进一步提升我市政务服务能力，优化政务服务环境，根据荆州市统一部署，结合我市实际，制定如下方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，以最大程度利企便民为主线，聚焦“高效办成一件事”，动态对标先进地区的经验做法，深入推进“清减降通帮”行动，突出流程再造，打通办事堵点、卡点、难点，推动政务服务更加便利高效，打造更加优质营商环境，全面提升企业和群众办事的便捷度、体验度和满意度。

二、工作任务

（一）聚焦标准化，加强事项管理

1. 实行事项清单制度。根据国家、省、荆州市关于政务服务事项清单管理要求，梳理发布县乡村三级政务服务事项清单、行政许可事项清单、投资项目审批事项清单、工程建设项目审批事项清单，实行动态管理，做到清单之外无审批。

2. 编制办事服务指南。在完成事项名称、编码、依据、类型等基本要素“三级四同”基础上，实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素统一，提升办事服务指南准确性。坚持线上线下服务渠道同源发布、同步更新，做到线上线下无差别受理、同标准办理。

3. 加大“四减”工作力度。按照“能简化就简化、能线上办就线上办、能不见面就不见面”的要求，继续深化“减材料、

减环节、减时限、减跑动”的“四减”行动。推行告知承诺和容缺受理服务模式，发布可告知承诺和容缺受理的事项清单。推广“免证办”服务，推动政府部门核发的材料一律免于提交，能够使用电子证照的一律免于提交实体证照。拓展关联事项上线比例，办理环节减少78%以上。政务服务事项办理时限平均压缩比例达86%以上，即办件占比达60%以上。强化“最多跑一次”的支撑，零跑动事项占比达78%以上。

（二）聚焦便利化，提升服务成效

4. 加快推进“一网通办”。提升事项网上办理深度，除法律法规规定必须到现场办理的政务服务事项外，其他事项实现全程网上办理，提供申请受理、审查决定、结果送达等全流程、全环节网上服务。加大湖北政务服务网推广应用力度，实现网上办事“一次注册、多点互认、全网通行”。完善全事项、全渠道、全平台的“好差评”制度，做到“一事一评”“一次一评”。

5. 全面深化“一窗通办”。按照“应进必进”的要求，县乡村政务服务事项包括法律援助等公共服务、社会服务事项全量进驻本级综合性政务服务大厅，做到“办事只进一扇门”“签字盖章不出厅”。在全市推行“前台综合受理，后台分类审批，综合窗口出件”工作模式，县级综窗数占比达60%以上，综窗进驻高频事项占比达40%以上。开展高频事项颗粒化梳理，推动要素模板化、指南标准化、办事场景化，提升受理效率。在所有乡镇均只设立2个综合服务窗口进行受理、分办、转办、出件，相关部门后台即时审批的乡镇便民服务新模式。健全村（社区）靠前服务、上门服务体制机制，打通服务“最后一公里”。建立“超

时默认、自动用印”预警机制，实现企业和群众办理事项“零超时”。

6. 巩固优化“一事联办”。围绕企业和个人全生命周期，推动关联性强、需求量大的多个政务服务事项集成化办理，实现“一窗受理、一表申请、一套资料、一次办好”。巩固已实施的30个主题事项办理成效，围绕企业开办、工程项目建设、不动产登记等营商环境重点领域和高频民生服务事项，年底前新增40个主题事项落地运行。全力推进“一业一证”改革，年底前实现19个行业“一证准营”。

7. 积极推进“跨域通办”。及时承接落实国家、省公布实施的“跨省通办”“省内通办”事项，主动融入“宜荆荆恩”城市圈，推动更宽领域、更多事项、更深层次的通办合作。按荆州市政务数据局要求，加快高频政务服务事项标准化编制，推动120个事项全市通办。

8. 拓展事项办理渠道。推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，鄂汇办服务事项全年新增90个以上。推动企业和群众经常办理的政务服务事项“掌上办、指尖办”，推广鄂汇办、荆州e家应用功能，为群众提供出行、政务、资讯一系列指尖服务。推广24小时自助服务，整合公安、税务、人社等部门自助终端，推动自助服务向镇村、工业园区、银行网点等场所延伸，实现更多事项自助办、就近办。

9. 提升现场服务效能。实施《洪湖市政务数据局关于在全市开展优化营商环境大竞赛的工作方案》，落实荆州政务数据局关于《政务服务中心基础设施规范（试行）》和《政务服务中心

服务规范（试行）》，加强乡镇、村（社区）便民服务中心（便民服务站）建设，强化属地政府主体责任，健全基层便民服务工作体系。在政务大厅设立惠企政策服务专区，让企业及时享受到政策红利。推广帮办代办教办服务机制，畅通老年人、残疾人等特殊人群办事渠道。开展延时服务、预约服务，严格落实首问负责、一次性告知等制度。设立“办不成事”反映窗口，提供兜底服务。加强人员队伍建设，配齐配强工作力量，健全培训管理制度。

（三）聚焦智能化，强化诉求响应

10. 巩固热线归并成效。推进政务服务便民热线归并，实现28条非紧急类热线应并尽并，做到人员、业务、坐席三到位，探索“一号对外、统一受理、按责转办、多级联动、限时办结、评价考核”的工作机制。

11. 优化工单办理质效。建立疑难工单办理协调机制，完善办件流程，优化办件服务，按时办结率达到100%，群众满意率达到95%以上。

12. 提升热线服务能力。强化知识库建设，建立完善“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345热线知识库，对咨询类的诉求件，现场答复率达到80%以上。推行高频政务服务事项热线帮办制度，实现110个以上高频事项线上人工帮办。

（四）聚焦规范化，优化交易服务

13. 健全综合监管机制。发挥市公共资源交易管理局员会组织、协调、督办作用，界定各部门职责，完善联动执法工作机制。持续开展“双随机一公开”执法检查，规范执法行为，健全投诉处理机制，加强公共资源交易执法力度。

14. 推动交易服务改革。推进房建市政领域“评定分离”改革，确保政府投资工程建设项目远程异地评标覆盖率达到全市标准。推动“一网通投”，实现企业电子营业执照在公共资源招标投标领域的应用。重建专家库，规范代理活动，加强对评标专家和代理机构的管理。推行清单化管理，为市场主体营造公平公正的市场环境。

15. 优化重点项目服务。强化重点项目的政策咨询服务，开展标前咨询、标后约谈，促进项目快落地、快建设。

（五）聚焦数字化，夯实基础大撑

16. 加快共享平台数据归集。推进部门自建系统与大数据能力平台对接，实行数据全量及时归集。完善政务数据资源目录编制注册和资源挂载，认真落实政务数据共享责任清单、供需对接清单。

17. 推进政务数据共享应用。健全数据共享对接机制，实现高频电子证照互通互认。开展数据共享实践，实现对企业开办、建设工程项目审批、民生服务等事项的数据大撑，推动数据跨地区、跨部门、跨层级共享应用。

18. 强化数据共享安全保障。按照“谁授权谁负责”“谁管理谁负责”和“谁使用谁负责”的原则，明确政务数据采集、汇集、存储、共享、开发各环节安全责任主体，强化数据使用方、数据提供方、数据管理方三方责任，确保数据共享安全可控。

三、有关要求

（一）加强组织领导。深化“高效办成一件事”改革是打造一流营商环境的具体要求，各部门要高度重视，建立主要负责同

志亲自抓、分管同志具体抓的工作机制，细化目标任务，压实工作责任，做到动态对标先进地区、先进做法，不断调整修正目标任务。落实人员力量和经费保障，及时协调解决工作中的重大问题和困难，确保各项工作高效推进。

（二）加强宣传引导。各有关部门要统筹安排，充分发挥各类媒体的宣传推广作用，通过电视、报刊、广播、网络等广泛宣传“高效办成一件事”的改革成效，及时发布信息和政策法规解读，正确引导社会预期，及时总结典型经验，推动服务模式再优化再升级。

（三）加强改革创新。要坚持目标导向和问题导向，突出示范创建和品牌引领，主动解放思想，打破利益藩篱，推动系统性、集成化的制度创新，打造一批有影响、有实效、有亮点的典型案例，并进行复制推广，提升全市营商环境竞争力。

（四）加强督办协调。市营商办要组织工作专班，开展工作指导，协调解决问题，并深入各地各部门开展现场督办检查，对工作进展滞后的单位实行挂牌督办，工作推进成效作为政府绩效考核的重要依据。

附件：洪湖市企业和个人全生命周期“一件事”清单（新增40个）

附件

洪湖市企业和个人全生命周期“一件事”清单（新增 40 个）

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
1	高校毕业生就业（含灵活就业）一件事	职业介绍	市人社局	市委组织部	1 个工作日
		职业指导			
		就业失业登记（含灵活就业人员和高校毕业生）			
		流动人员人事档案接收			
		党组织关系转入			
		灵活就业参保缴费			
		社保卡申请			
2	创业一件事	创业开业指导	市人社局	市委组织部	12 个工作日
		创业担保贷款申领			
		创业补贴申领			
		流动人员人事档案接收			
		党员组织关系转入			
		单位参保登记			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
2	创业一件事	职工参保登记	市人社局	市委组织部	12 个工作日
		灵活就业参保			
		社保卡申请			
		社保关系接续			
		劳动用工备案			
3	企业招工一件事	招用员工社保登记（含企业职工基本养老保险、失业保险、工伤保险）	市人社局	市医保局、市住房公积金中心、市委组织部	12 个工作日
		招用员工申请社保卡			
		招用员工就业登记			
		招用员工失业保险转移接续			
		招用员工失业保险金停发			
		招用员工人事档案接收			
		招用员工个人住房公积金账户设立			
		招用员工基本医疗保险职工参保登记			
		招用员工社会保险费申报			
		党员组织关系的转入			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
4	申领工亡人员有关待遇一件事	工伤康复待遇申领	市人社局		1个工作日
		工伤医疗待遇申领			
		一次性工亡待遇申领			
		供养亲属抚恤金申领			
		一次性工亡补助金（含生活困难,预支 50% 确认）、丧葬补助金申领			
5	企业与员工解除终止劳动合同同一件事	参保缴费人员减员申报	市人社局	市委组织部	1个工作日
		社保欠费补缴申报			
		失业保险关系转移接续			
		劳动用工备案			
		流动人员人事档案接收或转出			
		党员组织关系转入			
6	企业变更一件事	一照一码户信息变更	市市场监管局	市人社局	1个工作日
		内资公司变更登记			
		城镇企业职工社会保险单位关键登记信息变更			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
7	企业注销一件事	税务注销办理	市市场监管局	市人社局	1个工作日
		内资公司注销登记			
		城镇企业单位社会保险注销			
8	我要开货物运输公司一件事	办理营业执照	市交通运输局	市市场监管局、市城管执法局	1个工作日
		门面招牌设置规范查询			
		道路货运经营许可			
		门面招牌规范设置指导			
9	我要开人力资源服务公司一件事	办理营业执照	市人社局	市市场监管局、市城管执法局	1个工作日
		门面招牌设置规范查询			
		门面招牌规范设置指导			
		人力资源服务许可设立			
		劳务派遣经营、变更、延续、注销许可（设立）			
10	我要举办营业性演出活动一件事	跨省、自治区、直辖市举办大型群众性活动安全许可	市文旅局	市公安局	1个工作日
		营业性演出举办许可（不涉外、不涉港澳文艺表演团体、个人参加的）			
11	我要办医疗机构校验一件事	放射诊疗许可校验	市卫健局		6个工作日
		医疗机构校验			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
12	我要开酒店 (宾馆、旅馆) 一件事	办理营业执照	市公安局	市卫健局、市城管执法局、市市场监管局、市消防救援大队	5个工作日
		公共场所卫生许可（新办）			
		门面招牌设置规范查询			
		门面招牌规范设置指导			
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
		旅馆业特种行业许可证核发			
		食品经营许可新办			
13	我要开盲人按摩店一件事	办理营业执照	市市场监管局	市城管执法局、市消防救援大队	5个工作日
		门面招牌规范设置指导			
		门面招牌设置规范查询			
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
		食品经营许可新办			
14	我要开美容美发店一件事	办理营业执照	市卫健局	市城管执法局、市消防救援大队、市市场监管局	3个工作日
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
		门面招牌规范设置指导			
		公共场所卫生许可（新办）			
		门面招牌设置规范查询			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
15	义务教育（小学阶段）新生入学一件事	义务教育入学报名	市教育局	市公安局、市卫健局、市自然资源和规划局	15 个工作日
		儿童预防接种信息查询			
		个人户籍类证明查询（本地户籍）			
		不动产登记资料查询（本地户籍）			
16	我要开印刷厂一件事	包装装潢印刷品印刷企业的设立	市委宣传部	市市场监管局、市住建局	12 个工作日
		特殊建设工程的消防设计审查			
		其他印刷品印刷企业的设立			
		特殊建设工程消防验收			
		其他建设工程竣工验收消防备案			
17	我要开农家乐一件事	办理营业执照	市市场监管局	市城管执法局、市消防救援大队、市公安局	5 个工作日
		门面招牌规范设置指导			
		旅馆业特种行业许可证核发			
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
		食品经营许可新办			
		门面招牌设置规范查询			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
18	我要开果蔬超市一件事	办理营业执照	市市场监管局	市消防救援大队	1个工作日
		公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查			
		预包装食品销售备案			
19	我要开宠物医院一件事	办理营业执照	市农业农村局	市市场监管局	1个工作日
		动物诊疗许可证核发			
20	我要开文具店（可兼营书、体育用品、玩具）一件事	办理营业执照	市市场监管局	市委宣传部、市卫健局	2个工作日
		食品经营许可新办			
		从事出版物零售业务设立或者兼并、合并、分立的审批			
		公共场所卫生许可（新办）			
21	我要开食堂一件事	办理营业执照	市市场监管局		3个工作日
		食品经营许可新办			
22	我要经营危险化学品一件事	危险化学品经营许可证核发（不带储存设施，无实物陈列营业场所）首次申请	市应急管理局		4个工作日
		危险化学品企业主要负责人和安全生产管理人员安全生产合格证			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
23	我要开汽车美容店一件事	办理营业执照	市住建局	市市场监管局、市城管执法局	5个工作日
		门面招牌规范设置指导			
		城镇污水排入排水管网许可			
		门面招牌设置规范查询			
24	立项用地许可一件事（市政府投资城市基础设施项目）	政府投资项目建议书审批	市自然资源和规划局	市发改局	4个工作日
		建设项目用地预审与选址意见书			
		政府投资项目可行性研究报告审批			
		建设用地规划许可证核发（管线工程无需办理）			
		国有建设用地使用权划拨批准			
		政府投资项目初步设计审批			
25	规划许可一件事（市政府投资城市基础设施项目）	建设工程规划类许可证核发	市自然资源和规划局		9个工作日
		建筑方案审查			
26	施工许可一件事（市政府投资城市基础设施项目）	施工图设计文件审查（联合图审）	市住建局		12个工作日
		施工许可证核发			
		质量安全监督手续办理			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
27	竣工联合验收一件事（市政府投资城市基础设施项目）	规划条件核实	市住建局	市自然资源和规划局、市城管执法局	11 个工作日
		园林绿化工程竣工验收备案			
		竣工验收质量监督			
		竣工档案验收			
		竣工验收备案			
28	立项用地许可一件事（小型社会投资项目）	企业投资项目备案	市自然资源和规划局	市发改局	1 个工作日
		建设用地规划许可证核发			
29	规划许可一件事（小型社会投资项目）	建设工程规划类许可证核发	市自然资源和规划局	市住建局	10 个工作日
		建筑方案审查			
		应建防空地下室的民用建筑项目报建审批			
30	施工许可一件事（小型社会投资项目）	施工图设计文件审查（联合图审）	市住建局		9 个工作日（其中，低风险项目为2个工作日）
		施工许可证核发			
		质量安全监督手续办理			
31	竣工联合验收一件事（小型社会投资项目）	规划条件核实	市住建局	市自然资源和规划局、市城管执法局	6 个工作日
		园林绿化工程竣工验收备案			
		人民防空工程竣工验收备案			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
31	竣工联合验收一件事(小型社会投资项目)	竣工验收质量监督	市住建局	市自然资源和规划局、市城管执法局	6个工作日
		竣工档案验收			
		建设工程消防验收或备案			
		竣工验收备案			
32	立项用地许可一件事(小型工业类投资项目)	企业投资项目备案	市自然资源和规划局	市发改局	1个工作日
		建设用地规划许可证核发			
33	规划许可一件事(小型工业类投资项目)	建设工程规划类许可证核发	市自然资源和规划局	市住建局	5个工作日
		建筑方案审查			
		应建防空地下室的民用建筑项目报建审批			
34	施工许可一件事(小型工业类投资项目)	施工许可证核发	市住建局		1个工作日
		质量安全监督手续办理			
35	竣工联合验收一件事(小型工业类投资项目)	规划条件核实	市住建局	市自然资源和规划局、市城管执法局	6个工作日
		园林绿化工程竣工验收备案			
		人民防空工程竣工验收备案			
		竣工验收质量监督			
		竣工档案验收			
		建设工程消防验收或备案			
		竣工验收备案			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
36	我要开烟酒行	办理营业执照	市市场监管局	市城管执法局、市烟草公司	1 个工作日
		门面招牌规范设置指导			
		食品经营许可新办			
		烟草专卖许可			
37	我要开农副产品加工厂	企业设立登记	市市场监管局	人行市支行、市税务局、市人社局、市住建局	除消防以外其它1个工作日可完成
		刻章备案			
		银行开户			
		涉税办理			
		社保登记			
		食品生产许可证（含保健食品、食品添加剂）核发			
		特殊建设工程的消防设计审查			
		特殊建设工程消防验收			
其它建设工程竣工验收消防备案					
38	水电气一体化过户一件事	二手房转移登记	市自然资源和规划局	市住建局、市自来水公司、市中燃公司、国网洪湖供电公司	2 个工作日
		水用户过户			
		气用户过户			
		电用户过户			

序号	主题场景	联办事项	牵头单位	责任单位	联办后办理时限
39	拿房即交证一件事	房屋竣工验收	市自然资源和规划局	市住建局、市税务局	即时办结
		规划核实验收			
		不动产首次登记及转移登记			
		缴税			
40	我要开理发店	企业设立登记	市市场监管局	人行市支行、市税务局、市人社局、市城管执法局、市烟草公司	1个工作日
		刻章备案			
		银行开户			
		涉税办理			
		社保登记			
		食品经营许可新办			
		烟草专卖零售许可证核发（新办）			
		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			