

# 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

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

优化政务服务是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容，是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。近年来，在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革、“互联网+政务服务”的基础上，一些地区进一步加大改革创新力度，将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一件事一次办”，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，得到企业和群众的普遍认可。同时，各地区在实施过程中还存在系统对接深度不够，数据共享难，不同地区集成化办理服务的名称、标准、规则不一致等问题，制约了“一件事一次办”推广。为加快推进“一件事一次办”，打造政务服务升级版，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，经国务院同意，现提出以下意见。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想

为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持系统观念，推动数字技术广泛应用于政府管理服务，优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，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”，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。

## （二）基本原则。

坚持需求导向。从企业和群众实际需求出发，聚焦企业和个人全生命周期涉及面广、办理量大、办理频率高、办理时间相对集中的政务服务事项，实行“一件事一次办”，实现企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变，最大程度利企便民。

坚持系统集成。围绕企业从开办到注销、个人从出生到身后的重要阶段，按照不同应用场景、业务情形，将多个相关联的“单项事”合理归集，科学设计办理流程，梳理形成政务服务“一件事一次办”事项清单，提供主题式、套餐式服务。

坚持协同高效。强化部门间业务协同、系统联通和数据共享，围绕业务流程、办理要素、申报方式、受理方式、联办机制、出件方式等进行优化，大幅减时间、减环节、减材料、减跑动，实现多个事项“一次告知、一表申请、一套材料、一窗（端）受理、一网办理”。

坚持依法监管。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，在推进“一件事一次办”过程中，强化审管衔接，严格落实有关部门监管责任，健全各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管的协同监管机制，确保事有人管、责有人负，实现无缝衔接。

（三）工作目标。2022年底前，各地区要建立部门协同、整体联动的工作机制，完成企业和个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单中的任务，并结合各地实际拓展本地区“一件事一次办”事项范围。2025年底前，各地区“一件事一次办”事项范围进一步扩大，服务领域进一步拓展，企业和个人全生命周期重要阶段涉及的更多政务服务事项实现“一件事一次办”，打造政务服务升级版，更好满足企业和群众办事需求。

## 二、重点任务

（一）推进企业全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”。围绕企业从开办到注销全生命周期的重要阶段，梳理集成同一阶段内需要到政府部门、公用企事业单位和服务机构办理的多个单一政务服务事项，为企业提供开办、工程建设、生产经营、惠企政策兑现、员工录用、不动产登记、注销等集成化办理服务，提高办事效率，降低办事成本。

（二）推进个人全生命周期相关政务服务事项“一件事一次办”。围绕个人从出生到身后全生命周期的重要阶段，梳理

集成同一阶段内需要办理的多个单一政务服务事项，为群众提供新生儿出生、入园入学、大中专学生毕业、就业、就医、婚育、扶残助困、军人退役、二手房交易及水电气联动过户、退休、身后等集成化办理服务，切实提升群众办事便捷度，减少跑动次数。

### 三、优化“一件事一次办”服务模式

（一）科学设计流程。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的设定依据、受理条件、申请材料、办结时限、收费标准、办理结果等要素进行梳理，合理调整前后置顺序，优化办理要素和业务流程，形成“一件事一次办”事项办理标准化工作规程和办事指南，在线上线下服务渠道同源发布、同步更新。

（二）简化申报方式。对“一件事一次办”涉及的多个政务服务事项的申请材料 and 表单，通过归并、数据共享等方式进行精简、优化，推行共享数据自动调用、个性信息自行填报、申请表单自动生成，实现“多表合一、一表申请”、“一套材料、一次提交”。除法律法规规定应当并行办理的事项外，企业和群众可根据实际需求自主选择“一件事一次办”涉及的全部或部分事项。

（三）统一受理方式。根据企业和群众办事实际场景需求，科学合理设立线下“一件事一次办”综合受理窗口，在一个窗

口综合收件，实现“一窗受理”。在全国一体化政务服务平台设立“一件事一次办”专栏，通过统一入口实现“一端受理”。

（四）建立联办机制。厘清部门职责，加强部门协作。依托全国一体化政务服务平台，同步获取受理信息和有关部门的办理信息，开展联动审批，推行联合评审、联合勘验、联合验收等，强化线上线下审批协同。

（五）提高出件效率。优化整合“一件事一次办”涉及的出件环节，按照集约化、高效化的原则，采取窗口发放、物流快递送达等灵活多样的方式，将办理结果和实体证照第一时间送达申请人。支持以信息化方式推送办理结果和电子证照，依托政务服务平台实现“一端出件”。

（六）加强综合监管。针对“一件事一次办”跨部门、跨业务的特点，健全监管制度，明确各环节监管部门及职责，完善监管规则 and 标准，落实监管措施，实施事前事中事后全链条监管。实行相对集中行政许可权改革的地区，要明确政务服务审批部门、行业主管部门的监管职责和边界，强化审管协同和信息共享，推进“一件事一次办”事项依法依规办理，促进集成化办理服务提升。

#### 四、加强“一件事一次办”支撑能力建设

（一）推进线下综合受理窗口和线上受理专栏建设。县级以上政务服务中心和乡镇（街道）便民服务中心要将“一件事

“一件事一次办”事项纳入综合受理窗口办理，全面推行“前台综合受理、后台分类审批”。有条件的地区可将“一件事一次办”事项延伸到村（社区）便民服务站。各地区要充分利用国家政务服务平台统一事项管理、身份认证、数据共享等公共支撑能力，加快本地区政务服务平台“一件事一次办”事项办理系统建设，在政务服务平台设立专栏，并向政务服务移动端（含APP、小程序等）、集成化自助服务终端等拓展，便利企业和群众线上申办、自助申办。

（二）推动“一件事一次办”事项办理相关业务系统互联互通。各地区要加大对“一件事一次办”事项办理相关业务系统的整合力度，推动相关独立办理系统与本地区政务服务平台互联互通、业务协同。国务院有关部门要以全国一体化政务服务平台为数据共享总枢纽，加快推动本部门涉及“一件事一次办”事项办理的垂直管理业务信息系统与地方政务服务平台深度对接，有效满足各地区需求，实现“一次登录、全网通办”。

（三）推进“一件事一次办”事项办理数据按需共享应用。各地区要按照“一件事一次办”事项办理业务流程，梳理数据共享需求、电子证照社会化应用场景清单，发挥政务数据共享协调机制作用，明确数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、技术支撑等制度流程，推进跨部门、跨层级数据依法依规有序共享。国务院有关部门要推动部门之间、部门与地

方之间政务数据双向共享，不断提高共享数据质量和可用性、时效性。

（四）建立健全“一件事一次办”标准规范。制定政务服务“一件事一次办”国家标准，围绕事项名称与编码规则、事项管理、办事流程、服务规范、服务质量、监督评价等方面，建立健全标准体系，细化评价指标，完善评价方法。

## 五、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党对推进政务服务“一件事一次办”工作的全面领导。国务院办公厅负责统筹推进全国政务服务“一件事一次办”工作，对各地区各部门推进情况进行跟踪督促和业务指导，组织编制并发布企业和个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单，明确“一件事一次办”事项名称、涉及事项、责任单位。各省（自治区、直辖市）人民政府要统筹推进本地区政务服务“一件事一次办”工作，围绕基础清单细化分解任务，明确时间节点、部门分工和监管责任，并因地制宜拓展本地区“一件事一次办”事项范围。各有关部门要积极推进主管行业领域政务服务“一件事一次办”工作，并提供必要的政策、业务、系统、数据等支持。

（二）加强协同配合。各地区要建立跨部门协同推进机制，结合实际明确“一件事一次办”事项核心环节或第一个环节的办理单位作为牵头单位。牵头单位要会同配合单位编制“一件

事一次办”事项办理标准化工作规程和办事指南，做好流程优化、系统对接、信息共享、电子证照应用、业务培训等工作。配合单位要与牵头单位密切协作，主动按时完成相关工作。

（三）加强评价监督。各地区要推进政务服务“一件事一次办”好差评工作，让企业和群众评判政务服务绩效。加强对“一件事一次办”事项办理情况的跟踪评估，对工作推进不及时、工作落实不到位、企业和群众反映问题突出的，给予通报批评，并限期整改。

（四）加强宣传引导。各地区各有关部门要通过政府网站、政务新媒体、政务服务平台等及时发布政务服务“一件事一次办”相关信息，同时做好政策解读，不断提高社会知晓度，积极营造有利于推进“一件事一次办”的良好氛围。

附件：1. 企业政务服务“一件事一次办”事项基础清单  
(2022年版)

2. 个人政务服务“一件事一次办”事项基础清单  
(2022年版)

国务院办公厅

2022年9月26日



企业政务服务“一件事一次办”  
事项基础清单（2022年版）

| 序号 | 名称                   | 涉及事项                              | 责任单位               |
|----|----------------------|-----------------------------------|--------------------|
| 1  | 企业开办                 | 企业设立登记                            | 市场监管部门             |
|    |                      | 公章刻制备案                            | 公安部门               |
|    |                      | 发票领用                              | 税务部门               |
|    |                      | 企业社会保险登记                          | 人力资源<br>社会保障部门     |
|    |                      | 住房公积金单位登记开户                       | 住房城乡建设部门           |
| 2  | 企业准营<br>(以餐饮<br>店为例) | 食品经营许可证                           | 市场监管部门             |
|    |                      | 设置大型户外广告及在城市建筑物、设施上<br>悬挂、张贴宣传品审批 | 住房城乡建设(城市<br>管理)部门 |
|    |                      | 公众聚集场所投入使用、营业前消防安全<br>检查          | 消防救援机构             |
| 3  | 员工录用                 | 就业登记                              | 人力资源<br>社会保障部门     |
|    |                      | 职工参保登记(社会保险)                      |                    |
|    |                      | 社会保障卡申领                           |                    |
|    |                      | 档案的接收和转递(流动人员)                    |                    |
|    |                      | 职工参保登记(基本医疗保险)                    | 医保部门               |
|    |                      | 个人住房公积金账户设立                       | 住房城乡建设部门           |
| 4  | 涉企不动<br>产登记          | 不动产统一登记                           | 自然资源部门             |
|    |                      | 房地产交易税费申报                         | 税务部门               |
| 5  | 企业简易<br>注销           | 税务注销                              | 税务部门               |
|    |                      | 企业注销登记                            | 市场监管部门             |

个人政务服务“一件事一次办”  
事项基础清单（2022年版）

| 序号 | 名称    | 涉及事项                    | 责任单位                   |
|----|-------|-------------------------|------------------------|
| 1  | 新生儿出生 | 出生医学证明签发                | 卫生健康部门                 |
|    |       | 预防接种证办理                 | 疾控部门、卫生健康部门<br>按职责分工落实 |
|    |       | 户口登记                    | 公安部门                   |
|    |       | 城乡居民参保登记(基本医疗保险)        | 医保部门                   |
|    |       | 社会保障卡申领                 | 人力资源<br>社会保障部门         |
| 2  | 灵活就业  | 就业登记                    | 人力资源<br>社会保障部门         |
|    |       | 档案的接收和转递(流动人员)          |                        |
|    |       | 社会保险登记                  |                        |
|    |       | 基本医疗保险参保和变更登记           | 医保部门                   |
|    |       | 灵活就业人员社会保险费申报           | 税务部门                   |
| 3  | 公民婚育  | 内地居民婚姻登记                | 民政部门                   |
|    |       | 户口登记项目变更                | 公安部门                   |
|    |       | 户口迁移                    |                        |
|    |       | 生育登记                    | 卫生健康部门                 |
| 4  | 扶残助困  | 残疾人证办理                  | 残联                     |
|    |       | 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴资格认定 | 民政部门                   |
|    |       | 低保、特困等困难群众医疗救助          | 医保部门                   |
|    |       | 城乡居民基本养老保险补助            | 人力资源<br>社会保障部门         |
|    |       | 退役报到                    | 退役军人事务部门               |
|    |       | 户口登记(退役军人恢复户口)          | 公安部门                   |
|    |       | 核发居民身份证                 |                        |
|    |       | 预备役登记                   | 人民武装部门                 |

|                         |                             |                       |                |          |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------|----------|
| 5                       | 军人退役                        | 户口登记(退役军人恢复户口)        | 公安部门           |          |
|                         |                             | 核发居民身份证               |                |          |
|                         |                             | 预备役登记                 | 人民武装部门         |          |
|                         |                             | 社会保险登记                | 人力资源<br>社会保障部门 |          |
|                         |                             | 军地养老保险关系转移接续          |                |          |
|                         |                             | 基本医疗保险参保和变更登记         | 医保部门           |          |
|                         |                             | 基本医疗保险关系转移接续          |                |          |
| 退役士兵自主就业一次性经济补助金的<br>给付 | 退役军人事务部门                    |                       |                |          |
| 6                       | 二手房转<br>移登记及<br>水电气联<br>动过户 | 房屋交易合同网签备案            | 并行<br>办理       | 住房城乡建设部门 |
|                         |                             | 房地产交易税费申报             |                | 税务部门     |
|                         |                             | 不动产统一登记               |                | 自然资源部门   |
|                         |                             | 电表过户                  | 能源主管部门         |          |
|                         |                             | 水表过户                  | 住房城乡建设部门       |          |
|                         |                             | 天然气表过户                |                |          |
| 7                       | 企业职工<br>退休                  | 职工正常退休(职)申请           | 人力资源<br>社会保障部门 |          |
|                         |                             | 职工提前退休(退职)申请          |                |          |
|                         |                             | 职工参保登记(基本医疗保险)        | 医保部门           |          |
|                         |                             | 住房公积金提取(离休、退休)        | 住房城乡建设部门       |          |
| 8                       | 公民身后                        | 出具死亡证明(正常死亡)          | 卫生健康部门         |          |
|                         |                             | 出具死亡证明(非正常死亡)         | 公安部门           |          |
|                         |                             | 出具火化证明                | 民政部门           |          |
|                         |                             | 参保人员个人账户一次性支取(基本医疗保险) | 医保部门           |          |
|                         |                             | 个人账户一次性待遇申领(养老保险)     | 人力资源<br>社会保障部门 |          |
|                         |                             | 遗属待遇申领                |                |          |
|                         |                             | 死亡、宣告死亡办理户口注销         | 公安部门           |          |
|                         |                             | 注销驾驶证                 |                |          |
| 住房公积金提取(死亡)             | 住房城乡建设部门                    |                       |                |          |