

淄博市人民政府办公室
关于印发淄博市打造民生领域“一件事”标杆
场景提升政务服务效能工作方案的通知

淄政办字〔2023〕21号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

《淄博市打造民生领域“一件事”标杆场景提升政务服务效能工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

淄博市人民政府办公室

2023年3月20日

（此件公开发布）

淄博市打造民生领域“一件事”标杆场景 提升政务服务效能工作方案

为深入贯彻落实市委、市政府“三提三争”部署要求，扎实推动民生实项目高效落地，打造推广一批民生领域“一件事”标杆场景，实现政务服务提效争先，制定如下工作方案。

一、任务目标

坚持以人民为中心的发展思想，聚焦群众高频办事需求，围绕个人从出生到身后重要阶段，重点选取新生儿出生、入园、入学、军人退役、灵活就业、新房公积金贷款、二手房转移登记及水电气暖联动过户、申请公租房、公民婚育、生育保险、助残、企业职工退休、公民身后 13 个民生领域“一件事”，对“一件事一次办”服务落地情况开展“回头看”，从需求侧场景应用出发，以使用者感受为导向，升级打造 13 个“一件事一次办”标杆场景，进一步优化业务流程、推动系统联通、强化数据共享、健全服务机制、加强宣传推广，巩固改革成果，推动线上线下集成服务成果高标准落地，全面提升群众办事体验感和获得感。

二、优化拓展“一件事”场景

(一) 新生儿出生“一件事”。全面优化新生儿出生“一件事”

相关“掌上办”流程，健全部门线上联动响应机制，大力推行新生儿出生医学证明办理、预防接种证办理、户口登记、医保参保登记、社保卡申领等服务事项套餐式“一次办”、“全免费”、“零跑腿”。全面加强新生儿出生“一件事”的宣传、引导和帮办服务，引导新生儿家庭优先选择在“爱山东”APP进行“掌上办”，提升新生儿出生“一件事”的普惠度。（牵头部门：市卫生健康委，协同部门：市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局，完成时限：2023年3月底）

（二）幼儿入园“一件事”。聚焦幼儿入园报名过程中家长现场集中排队、证明材料繁杂、审核环节多、材料甄别难等问题，实行部门数据和电子证照共享，实现户籍人口信息、流动人口信息、不动产登记信息、购房合同信息、租房合同信息、出生医学证明、特殊人群证明材料等数据资源的网上查询和核验，推动适龄幼儿入园报名“一网通办”、“零跑腿”。（牵头部门：市教育局，协同部门：市公安局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市卫生健康委，完成时限：2023年9月底）

（三）义务教育阶段学生报名“一件事”。推进便捷入学服务优化升级，优化“爱山东”APP和政务服务平台中小学报名统一申报入口界面功能，更好满足小学入学、小升初不同群体的入学在线报名需求。加强部门数据和电子证照信息共享保障，确保出生

医学证明信息、不动产登记信息、户籍人口信息、流动人口信息、学籍信息、购房合同网签信息、社保缴纳信息、个体工商户登记信息、企业法人基本信息和婚姻信息 10 项数据资源的网上实时查询和核验，全面实现义务教育阶段学生报名“掌上办、网上办、零材料、一次办、零跑腿”。（牵头部门：市教育局，协同部门：市公安局、市民政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市卫生健康委，完成时限：2023 年 3 月底）

（四）军人退役“一件事”。优化提升军人退役报到服务便利度，整合退役报到、户口登记（退役军人恢复户口）、核发居民身份证、预备役登记、社会保险登记、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、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给付等事项。线下在区县退役军人服务中心设置综合受理窗口“一窗受理”。优化线上退役“一件事”申报功能，精准生成智能办事指南、基本信息在线填报、后台系统信息自动推送，实现军人退役报到由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”优化。（牵头部门：市退役军人局，协同部门：市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局，完成时限：2023 年 12 月底）

（五）灵活就业“一件事”。推行线上线下灵活就业人员就业登记、个体经营人员就业登记、流动人员人事档案接收、流动人

员人事档案转出、养老保险参保登记、医疗保险参保登记、社保费缴纳等事项套餐式集成服务，实现线上线下协同办理。（牵头部门：市人力资源社会保障局，协同部门：市医保局、市税务局，完成时限：2023年6月底）

（六）新房公积金贷款“一件事”。全面推行购买新建住房申请住房公积金贷款、抵押权预告登记、抵押权登记等服务在银行窗口“一件事一次办”，为购买新房申请公积金贷款的群众提供一站式服务。（牵头部门：市住房公积金管理中心，协同部门：市自然资源和规划局，完成时限：2023年9月底）

（七）二手房转移登记及水电气暖联动过户“一件事”。深化不动产登记线上线下融合，推动全市范围内房地产交易税费申报、不动产转移登记及水电气暖过户事项“一件事一次办”。健全线上线下部门联动响应机制，提升水电气暖联动过户效率，加大联办业务宣传推广力度。（牵头部门：市自然资源和规划局，协同部门：市住房城乡建设局、市水利局、市税务局、国网淄博供电公司，完成时限：2023年3月底）

（八）申请公租房“一件事”。针对申请公租房材料多、耗时长等问题，将公租房保障对象资格确认和公租房租赁补贴资格确认集成“一件事”办理，推动公安、民政、社保、公积金管理、不动产登记、残联等相关部门信息互联互通，实现便捷化办理。（牵头部门：市住房城乡建设局，完成时限：2023年12月底）

(九) 公民婚育“一件事”。坚持线上线下协同，大力推行内地居民结婚登记、生育登记等服务事项集成服务，实现“一窗受理”、“一次办好”。(牵头部门：市民政局，协同部门：市卫生健康委，完成时限：2023年9月底)

(十) 生育保险“一件事”。全面推行生育医疗费、产前检查费和生育津贴待遇一次性“无感”申领，参保人在定点医疗机构出院结算时，生育医疗费、产前检查费即时联网结算、自动报销抵扣，生育津贴待遇自动发放至参保人银行账户，提升享受生育保险待遇的便利度。(牵头部门：市医保局，完成时限：2023年6月底)

(十一) 助残“一件事”。大力推行残疾人证新办、困难残疾人生活补贴给付、重度残疾人护理补贴给付等事项套餐式集成服务，实现跨层级、跨区域、跨系统的便利化服务。(牵头部门：市残联，协同部门：市民政局，完成时限：2023年9月底)

(十二) 企业职工退休“一件事”。开展线上在线申报和线下窗口服务场景应用优化升级，推行企业职工正常退休(职)申请、职工提前退休(退职)申请、职工医保参保登记、住房公积金提取等服务事项“一件事一次办”，实现线上“全程网办”，线下“一窗受理”。(牵头部门：市人力资源社会保障局，协同部门：市医保局、市住房公积金管理中心，完成时限：2023年6月底)

(十三) 公民身后“一件事”。针对居民办理其亲属或法定委

托人身故后相关事项多次、多地、多部门申请等问题，优化医疗机构和公安、司法部门死亡证明材料开具流程，集成企业职工基本养老保险一次性待遇申领、居民养老保险个人账户一次性待遇申领、企业职工基本养老保险个人账户一次性待遇申领、居民养老待遇丧葬补助金申领、死亡或被宣告死亡提取住房公积金、死亡户口注销、注销驾驶证、职工减员等事项，提供“一次办”服务。

（牵头部门：市民政局，协同部门：市公安局、市人力资源社会保障局、市卫生健康委、市医保局、市住房公积金管理中心，完成时限：2023年12月底）

三、工作要求

（一）优化业务流程。迭代升级“一件事”主题集成服务办理流程，进一步理顺事项、数据间的逻辑关联关系，综合运用“无证明之省”等改革成果，通过合并去重、数据共享、数据复用等方式，对“一件事”涉及的“一张表单、一套材料”进行再精简、再优化，实现更深层次、更高水平的“减填写、减材料、减跑动”。

（二）优化系统支撑。各事项牵头部门要会同协同部门，进一步推进业务系统适应性改造，强化跨部门、跨层级、跨业务、跨系统的业务协同、系统联通和数据共享。对于已联通业务系统的“一件事”，优化业务推送、数据返还等功能，提升全链条系统运行稳定性；对于尚未联通业务系统的“一件事”，加快推进业务系统适应性改造，打通数据壁垒，实现信息共享共用，以场景应

用驱动服务迭代创新。

（三）优化联办机制。健全“一件事”牵头部门和协同部门联动响应、沟通协调机制，强化部门协作，优化联动审批，对“一件事”涉及的部门、业务、环节进行全流程提速，根据业务串并联关系，由相关部门即时受理、即时审批、即时推送办理信息，进一步提升集成化办理效能。

（四）优化线上办理。对于适宜线上办理的主题集成服务场景，进一步提升“网上办”、“掌上办”服务能力，优化统一办理入口、服务内容、办事标准，完善“一件事”网上办事引导功能，优化页面设计、简化办事操作、提高系统稳定性，提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明，推进“一件事”从“能办”向“好办、易办”转变。

（五）优化线下服务。规范提升线下“一件事”专窗服务质效，完善帮办代办体系，安排专人群众提供“一件事”咨询导办、线下办理指导帮办等全方位服务保障，保障“一件事”实现“一次办好”。推动集成服务向基层延伸，在更多医院、银行、园区等公共服务场所设置“一件事”服务窗口，实现“一件事”集成服务“全域办、就近办”。

四、组织保障

（一）加强组织领导。市行政审批服务局、市大数据局、市政府办公室负责统筹推进民生领域“一件事”迭代升级，协调解决

推进过程中遇到的重大问题。各牵头部门要会同协同部门，进一步优化工作方案，盯紧盯牢任务目标，细化工作措施、完善实施路径，按季度列出落实计划台账，明确责任科室和责任人，严格按照时间节点完成各项改革任务，确保“好事办好、实事做实”。各区县要结合实际先行先试，扎实推动各“一件事”集成服务场景落地落实。

（二）强化监督问效。加强对各级各有关部门民生领域“一件事”集成服务工作的调度督导，对重点任务完成情况进行跟踪问效，达不到时序进度的要重点进行督查。同时，鼓励各级各有关部门推出更多创新工作举措，并将工作推进情况纳入全市政务服务年度评估评价范围。

（三）注重宣传推广。各级各有关部门要加强经验总结，集中打造一批典型案例和特色亮点，充分利用各类宣传媒介，做好宣传推广，提高公众对民生领域“一件事”集成办理的社会知晓度、利用率，营造社会关注、群众满意的良好氛围。