

“一件事一次办”在株洲蔚然成风

株洲日报记者 温琳 通讯员/赵晓旭 供图/刘震

简政放权做“减法”，加强监管做“加法”，优化服务做“乘法”。从“来回跑”到“一次办”，从去年的“最多跑一次”改革到今年的“一件事一次办”改革……近年来，我市深化“放管服”改革，深入推进审批服务便民化，不断优化营商环境，让“一件事一次办”在株洲蔚然成风，为群众带来了实实在在的便利，也赢得他们的普遍好评。



市民中心内景。



群众正在使用网络系统办理业务。



“一件事一次办”窗口工作人员正在热情地为群众服务。



市民中心窗口工作人员正在热情地为群众办理业务。

1 从“最多跑一次”向“一件事一次办”升级

“我前天提出申请，昨天接到电话通知，今天就来现场领取执照了。”近日，在株洲开办一家医疗器械企业的周娟，仅用3个工作日，跑了一次市民中心，就拿到了营业执照，同时到手的还有医疗器械经营许可证。如今，“最多跑一次”“只进一扇门”成为在株洲办事的常态。两年前，周娟也曾在株洲办过医疗器械公司营业执照，当时跑了工商、税务、卫计等多个部门，重复递交一堆繁琐的资料，花费一个多月才办好这“一件事”。

实际上，办“一件事”变成“多件事”的情况并不少见。如开办提供住宿服务的企业时，需向工商部门申请营业执照、向公安部门申请特种行业许可证、向消防部门申请消防安全检查合格证、向卫计部门申请公共场所卫生许可证等，手续繁杂、耗时漫长。如果每办一个证就算“最多跑一次”，群众办事也会“跑断腿”。对办事群众来说，开办一家企业就是“一件事”，可多部门审批让“一件事”变成了“多件事”，既降低了行政效能，也增加了群众奔波之苦。如何避免把“一件事”变成“多件事”？从去年开始，我市全面推行“最多跑一次”和“一件事”改革。在改革

中要求，只要群众认为这是“一件事”，办完这件事就只能“最多跑一次”。“解决之法就是整合，把‘多件事’变成‘一件事’。”市“最多跑一次”改革工作领导小组负责人介绍，从办事群众及企业眼中的“一件事”角度，将不同部门的审批事项进行分类整合，由政府提供综合审批服务。市行政审批服务局负责人说，现在，无论你是开设餐馆、药店、食品生产厂，还是办理退休或者医保社保手续，只要走进市民中心，通过一套流程资料、一份申请表格、一窗受理出件、一个联办系统，相关业务就能办结。

2 71项“一件事一次办”事项落地

今年4月，省政府下发了《“一件事一次办”改革工作实施方案》，全力解决服务群众企业中的“痛点”“堵点”“难点”问题。该文件的出台，将我市“最多跑一次”改革推向纵深。市“最多跑一次”改革工作领导小组要求，各职能部门在这场“刀刃向内”的自我革命中，打破“关门”办事状态，深耕细作、跨界联动、改进服务，形成市场主体和人民群众办事的整体合力。目前，市、县(市)区共发布“一件事一次办”事项293项，其中：省政府首批公布的100个“一件事”事项落地89项，市本级特色项目52项，县市区特色项目152项。截至8月21日，全市“一件事一次办”共办理事项46万件。“今年年底前，在重点领域和办

件量较大的高频事项，我市要基本实现‘一件事一次办’。”市行政审批服务局负责人说。为此，结合国家、省最新事项目录和我市机构改革，市行政审批服务局和市市场监管局牵头，抽调生态环境、卫健、城管、税务、交通、教育、应急、住建等多个部门业务人员和软件开发公司人员，成立“一件事一次办”改革推进小组，新增和完善公章刻制、税务确认、门店招牌等与群众、企业密切相关的内容，目前确定了71项“一件事一次办”事项落地。围绕“一件事一次办”全市通办，市行政审批服务局下发了《关于明确“一件事一次办”改革工作有关事项的通知》，明确联办事项开发权限、系统部署、硬件准备、人员培训等工

作，推进我市“一件事一次办”综合服务系统，下沉各县市区，目前天元区、石峰区已经率先实现市域通办。同时，各县市区也在丰富“一件事一次办”内容，让群众在家门口就能办理相关业务。与此同时，市行政审批服务局全面升级优化“一件事一次办”综合服务系统，开发服务指南“二维码”，对事项实行分类管理，将首批单部门“一件事”纳入系统，目前已上线多部门联办事项41个、单部门“一件事”30个。据初步统计，我市第一批公布的41个多部门联办“一件事”，共减少审批环节203个，约占总数70%；精简申报材料621件，减少了43%；压缩审批时间510天，减少了58%。



市民中心。

3 完善我市“一件事一次办”综合服务系统

“一件事一次办”改革是2019年度省委改革工作重要内容，是集中整治形式主义、官僚主义20条措施之一。市行政审批服务局负责人介绍，为了切实将“一件事一次办”改革工作责任落实到各级、各部门和个人，下一步我市将在工作中突出“高位推动”“月度调度”和“重点突破”，力争将改革成效体现到企业生产、群众生活的方方面面。为此，市行政审批服务局将按照“同一事项、同一标准、同一编码”的

要求，牵头组织各县市区、市直各部门落实主体责任，推进“一件事一次办”事项的标准化梳理和流程优化工作，抓紧实现政务服务事项无差别办理。同时，市行政审批服务局将继续优化完善我市“一件事一次办”综合服务系统，强化多部门联办“一件事”的流程跟踪、结果利用、督办考核等功能，全面实现单部门“一件事”的办件信息统计和分析功能，推动系统在智能终端、手机APP上的推广应用，

真正让数据跑起来、用起来。“一件事一次办”效果是检验我市“放管服”改革成效和全市营商环境优劣的重要标尺。从今年8月起，市行政审批服务局对各县市区、市直各部门落实“一件事一次办”改革工作进行明察暗访，定期在新闻媒体进行宣传，推介各级各部门典型经验和做法，同时运用督查激励、通报问责、第三方评估等手段开展日常管理，形成一级抓一级、层层抓落实的工作格局。

案例 1

“需要一个半月办理的营业执照三天搞定”

讲述人：恒大华府小区附近美宜佳便利店老板 朱金全

今年40岁的我，以前是一家家庭主妇，现在想拥有一份自己的事业，开始了人生中第一次创业。万事开头难。我已经很多年没有工作了，对于创业的了解是“一窍二白”，在家人的鼓励和支持下，我决定放手一搏，开一家便利店。开一家便利店并不简单。我在恒大华府小区附近找到门面后，进行装修进货的同时，也开始了营业执照以及其他证件的办理。我直接致电市民中心，向“一件事一次办”窗口工作人员咨询。工作人员得知我要开便利店，给我列了一张清单，清单上写明了我要准备好的材料。相关材料准备好后，我来到市民中心“一件事一次办”窗口，工作人员热情接待了我，受理了我的资料。我在填写完申请表后，他们还详细给我讲解了营业执照的办理流程，并告诉我5个工作日内就有答复。第三天，我便接到工作人员的电话，说我的营业执照办好了。更让我吃惊的是，除了营业执照，食品经营许可证、烟草证等其他证件也交到了我的手中，工作人员还特别嘱咐我，以后遇到问题可以随时致电咨询他们。朋友听说我的证照三天就办好了，感到十分吃惊，他说他开便利店的时候，相关证照的办理花了差不多2个月的时间，跑市场监管、住建、应急、城管、税务等多个部门，还要准备很多资料，现在只需去一趟市民中心，三四天就办好了，而且办事零收费。

案例 2

“市民中心服务效率全国领先”

讲述人：美的房地产发展有限公司专员 周玮

我在美的房地产公司做了好几年的公积金业务专员，相比以前，现在为买房的客户办理公积金业务，方便了不少。我记得我刚负责公积金业务时，给买房的市民办理贷款，要在人民银行、公积金管理中心、不动产中心等多家单位来回跑，准备一堆的资料。即使业务办理顺利，给买房的客户办好公积金贷款，1个月的时间也算快的。现在办理公积金贷款业务，首先不用多家单位来回跑，市民中心公积金专区就设立了不动产登记、担保服务和开发企业办事窗口，还引入了银行智能服务系统、房产备案登记查询系统、个人征信查询系统，在市民中心就可以办完公积金、人民银行、不动产等多个部门的事项。为了能让我们这些专员更加了解业务，市民中心还组织专业人员给我们培训，让我们对公积金办理过程中的每一个环节了然于胸。现在，我只需通过网厅中办业务后，带着客户到市民中心公积金窗口进行一站式办结贷款面签、预抵押面签、担保面签等业务，这些事情以前至少是要到各单位跑5趟，现在一趟就搞定了。让我记忆犹新的是，7月4日，我在市民中心公积金“一件事一次办”专区成功办理了全市第一笔组合贷款业务，从贷款受理到不动产抵押登记出证，只用了两个小时，当天即完成放款。市民中心服务效率称得上全国领先。

相关链接

株洲市“一件事一次办”事项目录(第一批)

根据《湖南省人民政府办公厅关于印发(“一件事一次办”改革工作实施方案)的通知》(湘政办发[2019]15号)等文件精神，结合我市实际，现将“一件事一次办”事项目录(第一批)公布如下：

1	我要开商场超市
2	我要开便利店
3	我要开食品生产企业
4	我要开食品生产小作坊
5	我要开酒吧
6	我要开小餐馆(50m ² 以下)
7	我要开药店
8	我要开酒店、宾馆等住宿场所
9	我要开医疗器械经营场所
10	我要开旅行社
11	我要开网吧
12	我要开KTV
13	我要开足浴、洗浴场所
14	我要开美容院
15	我要开营利性民办职业培训机构
16	我要开营利性民办培训学校
17	我要开游泳馆
18	我要开诊所
19	我要办道路运输经营
20	我要办道路运输经营
21	我要开职业中介机构
22	我要开印刷企业(不含出版物类)
23	我要办理卷烟零售
24	我要开健身房
25	我要开电影院
26	我要开专科医院
27	我要开劳务派遣公司
28	我要开水果店
29	我要开饭店
30	我要开面包店
31	我要开饮品店
32	我要开泡菜店
33	我要开茶楼
34	我要开粉面馆
35	我要开理发店
36	我要开干洗店
37	我要开洗车行
38	我要开图文广告公司
39	我要开房屋中介
40	我要开服装店
41	我要办燃气销售网点
42	我要补换居民身份证
43	我要办理护照
44	我要办理港澳通行证
45	我要办理台湾通行证
46	我要补换机动车驾驶证
47	我要补换机动车行驶证(湘B车牌)
48	我要申领免检合格标志
49	我要办理社保卡
50	我要办理生育保险待遇登记备案
51	我要办理新生儿参保登记
52	我要申领城镇企业职工生育保险(女职工)
53	我要申领一次性生育补助金(男职工)
54	我要报销异地生育住院费
55	我要报销异地就医住院费(不含异地生育)
56	我要办理职工医保关系转移接续
57	我要办理自建房不动产证
58	我要办理商品房不动产证
59	我要补换不动产证
60	我要注销不动产证
61	我要办理房屋抵押登记
62	我要注销房屋抵押登记
63	法院要查封涉案人的不动产
64	法院要解除查封涉案人的不动产
65	我因购买商品期房,要提取住房公积金
66	我因购买商品现房,要提取住房公积金
67	我因偿还省内银行住房贷款,要提取住房公积金
68	我因偿还异地公积金贷款,要提取住房公积金
69	我因租房,要提取住房公积金
70	我因离职,要提取住房公积金
71	我因退休,要提取住房公积金