

张政管办字〔2021〕8号

**关于印发《张店区公民全生命周期
“创业一件事”“失业一件事”服务改革方案
(试行)》的通知**

区有关部门，有关单位：

现将《张店区公民全生命周期“创业一件事”“失业一件事”服务改革方案（试行）》印发给你们，请按要求认真组织实施。

张店区政务服务管理办公室

2021年3月31日

张店区公民全生命周期 “创业一件事”“失业一件事”服务改革方案 (试行)

为深入落实“一次办好”改革，为加快推进全生命周期服务改革，保障改革有序推进并取得实效，站在群众角度思考问题、解决问题，本着试点先行、逐步推进的原则，现推行公民全生命周期服务改革“创业一件事”、“失业一件事”一站式服务，结合我区实际，制定本方案。

一、工作目标

张店区公民全生命周期服务改革“创业一件事”、“失业一件事”一站式服务的工作目标是：按照“一链办理”服务模式，整合创业需办理的政务服务事项，实行“一个地点综合受理、一张表单填报信息、一套材料共享复用、办事数据网上流转、联办部门分类审批、群众办事只跑一次”，进一步推动“减材料、减环节、减时限、减跑动”，实现“创业一件事”、“失业一件事”办理全流程便利化，推动我区流程再造改革取得新进展。

二、主要任务

(一) 梳理联办事项。各相关部门单位梳理涉及“一件事”需办理的政务服务事项，形成公民全生命周期服务“一件事”事项清单；编制公民全生命周期“创业一件事”“失业一件事”服务指

南，明确受理条件、申请材料、办理地点、联办流程、环节时限、咨询渠道等办事要素，在各涉及单位窗口及区政务服务中心各咨询服务台摆放，在山东政务服务网张店区站点、区政务服务中心查询终端公布，为办事群众提供取阅、查询服务。

（二）建立联办机制。整合公民全生命周期“创业一件事”“失业一件事”相关事项，再造业务流程，打造“一表申请、一窗受理、一站服务”的联办机制。通过“部门联动、数据共享、分类审批、限时办结”的流程管理，建立由人社部门牵头、跨部门联办、一个窗口办结的工作机制。

（三）规范联办标准。根据公民全生命周期“一件事”联办业务流程，梳理确定联办事项内容，制订办事标准，明确流程环节，规范窗口建设，精简申请材料，形成统一表单。确定各相关部门单位分管领导和具体负责人员名单，编制经办人员通讯录，公开公民全生命周期“一件事”咨询、监督途径及电话，提供专业化政策咨询服务，及时受理群众投诉。

（四）规范窗口建设。“一件事”综合受理窗口要规范悬挂、标识窗口名称，摆放“一件事”服务指南、材料模本和宣传展板。

（五）系统操作及业务培训。组织对人社部门、医保部门涉及公民全生命周期“创业一件事”“失业一件事”业务承办人员进行系统操作及业务培训，保证公民全生命周期“一件事”一站式服务及时开展、正常运转。

（六）推行“一站式”综合受理。实行一次告知、一窗受理、

一表填报、一套材料、一次办好。并根据申请人选择通过邮寄送达申请人，实现“一链办理”“一站式”服务，办好“一件事”只需跑一次，真正落实“一件事一次办”。

三、组织保障

（一）提高思想认识。全生命周期“一站式”服务是改革向公共服务领域延伸的重要内涵，请各相关部门单位高度重视，切实增强工作使命感和责任感，严格按照责任分工，建立主要领导抓落实工作机制，统筹负责相关工作的组织协调、推进落实和督促检查。要明确分管领导和具体责任人，按照进度要求明确时间表、路线图，将任务逐项分解到位、落实到人。

（二）加强协同推进。各部门单位要根据工作部署和责任分工，健全工作机制，加强沟通协调，强化协同联动，确保统一受理、联合办理高效运转。要加强对改革涉及法律法规、业务流程、信息管理、保密管理等业务培训，使工作人员熟练掌握改革后的业务流程和工作规范，提高审批质效。

（三）注重宣传引导。充分利用互联网、微信、微博等新闻媒介，加大对改革的宣传力度，采取政策解读、专栏访谈、典型事项深度报道等形式，宣讲办事流程，宣传改革成果，提高企业群众对全生命周期服务改革的认知，为营造良好改革氛围打下坚实基础。