附件2

中原区政务服务“一件事一次办”

办事指南和办理流程

1. 办事指南

政务服务“一件事一次办”办事指南分为完整版和简版。

1. 简版办事指南（线下）

主要包括：“一件事”事项名称、联办事项、服务对象、行使层级、申请材料、办理方式、办理流程、办理结果名称、承诺办结时限、收费情况、领取方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询、特殊注意事项、申请表（样本）及示范文本下载地址等。

简版办事指南应印制成纸质、宣传折页，附载完整版办事指南二维码，摆放在政务服务大厅，方便企业、群众查阅了解。

1. 完整版办事指南（线上）

完整版办事指南也指“网上办事指南”。主要包括：“一件事”事项名称及编码、联办事项及编码、牵头部门、联办部门、服务对象、设定依据、行使层级、申请条件、申请材料（包含材料名称、材料依据、材料类型及格式要求、材料来源、受理标准、纸质材料份数及规格、容缺受理情况、书面承诺告知情况、针对申报材料的补充说明或情形说明等，下同）、中介服务、办理方式（包括受理方式、办理地址和时间，下同）、办理流程（含特别环节，下同）、办理结果（包括结果名称和样本）、承诺办结时限、收费情况（包含收费标准和依据）、领取方式、行政救济途径与方式、咨询方式、监督投诉渠道、办理进程和结果查询（注明查询方式和途径，下同）、特殊注意事项（包含是否须预约办理；是否须本人亲自办理；是否须所涉所有当事人亲自到场；需要准备照片或现场拍照的，对当事人仪容的提醒等）、申请表（样本）及示范文本、承诺告知书（样本）及示范文本（适用于实行容缺受理、告知承诺制的事项）、事项办理流程图、常见错误示例、常见问题解答等。

完整版办事指南应公布在政务服务网站的显著位置（专栏），供企业和群众通过手机APP、二维码等方式查阅、下载、办理。

二、办理规程

（一）咨询辅导。申请人在政务服务大厅咨询辅导区，或一体化政务服务平台提出业务咨询和申报辅导请求。各相关部门负责本部门牵头的“一件事一次办”的接待咨询，并根据申请人请办事项，提供“一件事一次办”事项的申报辅导、材料预审、流程咨询等服务。一次性告知所需材料、办理流程、办理时限、注意事项，以及申报材料所需补充、完善的内容。必要时或遇复杂情形的，会同联办部门为申请人提供联合咨询辅导。

（二）收件（受理）。区政务服务大厅开设“一件事一次办”综合受理窗口，申请人可通过政务服务大厅“一件事一次办”受理窗口、省一体化政务服务平台“一件事一次办”专栏等提交申请。

**1.线下提交申请。**“一件事一次办”受理人员对照申请材料清单和审查要点，通过数据共享、在线核验等方式获取可免提交的电子证照、电子材料，现场收取、核验其他纸质材料原件，必要时由相关部门配合预审资料，判断申请材料是否齐全、是否符合法定形式、是否符合受理条件。材料不齐全或不符合法定形式的，当场一次告知申请人需补正的全部内容。能够当场补正的，指导申请人当场补齐补正。材料齐全且符合法定形式的，当场收件（受理）并出具收件（受理）回执，并对领取审批结果的方式作出说明，约定审批结果送达方式。受理人员收件后，应当在2小时内将收取的纸质材料转化为电子材料，连同在线获取的电子证照、电子材料，通过省一体化政务服务平台同步推送至各联办部门，同时将纸质材料递送“一件事一次办”事项牵头部门。

“一件事一次办”所涉事项实行容缺受理、告知承诺的，受理人员收件（受理）时应主动告知申请人知悉容缺受理、告知承诺相关要求，以及需承担的不利后果，指导申请人签署相关承诺书。

**2.线上提交申请。**申请人通过网上提交申请的，由“一件事一次办”受理人员在2小时内对申请材料（含在线获取的电子证照、电子材料）是否齐全、是否符合法定形式进行审查，通过省一体化政务服务平台出具一次告知通知书或电子收件（受理）回执。申请材料齐全且符合法定形式的，应当即时将申请材料同步推送至各联办部门。

部门业务办理系统尚未按规定与省一体化政务服务平台对接的，受理人员在推送申请材料后，应即时通知牵头部门组织联办部门从省一体化政务服务平台获取申报信息。

（三）审批。推行“限时并行审批、审批结果互通”，“一件事一次办”各联办部门收到业务申请后，对清单事项之间不存在前后置关系的，实行并联审批、按时办结。清单事项之间存在前后置关系的，后置事项联办部门同步进行容缺预审，先行审查其他材料，收到省一体化政务服务平台推送的前置审批结果后，即时作出审批决定。各联办部门作出审批决定后，须在承诺办结时限内向政务服务大厅发证窗口反馈审批结果，同步推送至省一体化政务服务平台，依托电子证照制发系统生成电子证照。需进行联合评审、联合勘验、联合验收的，由“一件事一次办”牵头部门组织实施。

如申请人在作出审批决定前申请撤回“一件事一次办”申请的，应当即时终止，需要退还申报材料的，由“一件事一次办”窗口人员统一退还。

（四）送达。申请人可在“一件事一次办”全流程办结后统一领取办理结果，也可在单个事项办结后分别领取办理结果。各联办部门在办结后当天将审批结果移交发证窗口，由发证窗口按照约定的领取方式送达申请人。申请人选择统一领取跨层级联办事项的审批结果的，跨层级联办部门须将审批结果以邮寄、代送等方式移交牵头部门所在政务大厅的发证窗口，由发证窗口统一送达申请人，并将送达凭证返交各联办部门。

（五）归档。原则上，申请人提交的申请材料原件由“一件事一次办”牵头部门统一留存，各联办部门不再保存申请材料原件，直接使用从省一体化政务服务平台获取的电子材料进行归档。确需纸质材料存档的，自行下载打印存档。有关部门在对“一件事一次办”所涉事项进行检查、考核时，不得要求联办部门提供档案、卷宗的原件。