

# DB33

## 浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2304—2021

---

### 群众和企业全生命周期“一件事”工作指南

Guide for “One thing” for life-cycle of the personal and enterprises

2021 - 01 - 05 发布

2021 - 02 - 05 实施

---

浙江省市场监督管理局

发布

# 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	1
5 基础工作.....	1
5.1 事项梳理.....	1
5.2 流程优化.....	2
5.3 指南编制.....	2
5.4 数据共享.....	2
6 办理方式.....	2
6.1 线上办理.....	2
6.2 线下办理.....	3
7 工作实施.....	3
7.1 基本内容.....	3
7.2 牵头单位.....	3
7.3 协同单位.....	3
8 监督检查与评价.....	4
附录 A （资料性） 典型案例.....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由中共浙江省委全面深化改革委员会办公室提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化协会、台州市人民政府行政服务中心、衢州市营商环境建设办公室、丽水市行政服务中心、嘉兴市南湖区政务服务和数据资源管理局、义乌市行政服务中心管理委员会、宁波市江北区行政审批管理办公室、江山市营商环境建设办公室、中共杭州市富阳区委全面深化改革委员会办公室、宁波市就业管理中心。

本标准起草人：张欢、冯曹冲、李一、卢春林、袁琼、吴利芬、朱旭东、王志坚、葛黎明、祝应志、韩震、陈洪伟。

# 群众和企业全生命周期“一件事”工作指南

## 1 范围

本标准确立了群众和企业全生命周期“一件事”工作指南的总则，提供了群众和企业全生命周期“一件事”工作的指导，以及基础工作、办理方式、工作实施、监督检查与评价等方面的建议，根据实际工作需要宜分别制定单个“一件事”的工作规范。

本标准适用于政务服务单位开展群众和企业全生命周期“一件事”工作，其他整合优化的群众和企业办事事项参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

DB33/T 2036.1—2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第1部分：总则

DB33/T 2036.3 政务办事“最多跑一次”工作规范 第3部分：政务服务网电子文件归档数据规范

DB33/T 2036.7 政务办事“最多跑一次”工作规范 第7部分：监督评价与改进

## 3 术语和定义

### 3.1

**群众和企业全生命周期“一件事”** “One thing” for life-cycle of the personal and enterprises

从群众和企业需求出发，围绕个人出生到死亡、企业准入到退出两个“全生命周期”，由关联性强、办事需求大、办事频率高的多个单一事项整合形成多方协同的关联事项。

注1：群众全生命周期包括出生、上学、就业、婚育、置业、救助、就医、退休、养老、身后等。

注2：企业全生命周期包括企业开办、场地获得、员工招聘、生产经营、权益保护、清算注销等。

## 4 总则

树立“整体智治”理念，强化数字赋能，以“突出需求导向、优化业务流程、推进信息共享、完善联动机制”为指导原则，实行“一窗受理、一网通办”，对可以一次性提交申请材料的相关关联的多个办事事项（联办事项）按照“一套材料、一次告知、一表申请、一次办结”的要求提升行政质量和效率，实现群众和企业政务办事协同高效。

## 5 基础工作

### 5.1 事项梳理

5.1.1 按照群众和企业实际办事需求，“一件事”事项清单可分为主项、子项、情形项三个层级。

示例：少数民族考生高考优待“一件事”按照“主项+子项+情形项”方式梳理为“上学+高考优待+少数民族考生”。主项为上学“一件事”，子项为高考优待“一件事”，情形项为少数民族考生高考优待“一件事”。

5.1.2 依据群众和企业单个办事事项间的逻辑关系、数据间的关联关系，明确每种情形下“一件事”涉及到的单个办事事项，以及所涉及的责任主体和办理期限。

5.1.3 事项清单宜统一格式，可按照生命周期阶段、一件事名称、涉及办事事项名称、牵头单位、协同单位等要素编制。

5.1.4 事项清单实行动态管理，及时更新调整清单内容。

## 5.2 流程优化

5.2.1 通过整合表单、精简材料、压缩时间、优化环节、业务协同、数据共享等方式优化办理流程。“一件事”流程优化典型案例参考附录 A。

5.2.2 宜参照 DB33/T 2036.1—2017 附录 A.3，绘制简明的办理流程图。

5.2.3 明确申请材料，做好以下事项证明清理工作：

- 没有法律、法规、国务院决定、规章、规范性文件等依据的申报材料；
- 表述不明确的材料，如“其他材料”“相关证明”“……等材料”等；
- 可以被其他申报材料涵盖或替代的申报材料；
- 所办事项已发放证照或批准文件的材料；
- 可通过书面告知承诺方式替代的申报材料；
- 可通过政府部门间核查或数据共享获得的材料。

## 5.3 指南编制

5.3.1 宜参照 DB33/T 2036.1—2017 附录 A.1，编制“一件事”办事指南，宜注明办理材料示范文本、常见问题解答、常见错误示例等内容。

5.3.2 纸质指南宜注明联办事项、常用材料等基本信息，其他信息可通过二维码等形式加载在指南上，供扫码查阅。

## 5.4 数据共享

5.4.1 宜建立“一件事”数据共享需求清单，明确所需办事材料及数据字段的来源、类型、共享方式、更新周期等。

5.4.2 宜依托公共数据平台和一体化政务服务中台，实现不同业务专网之间、不同办事系统之间数据共享调用与数据推送对接。通过浙江政务服务网、“浙里办”APP 等平台实现联办，减少群众和企业办事所需填写的表单。

## 6 办理方式

### 6.1 线上办理

6.1.1 在浙江政务服务网、“浙里办”APP 等平台开设办理模块，办理的基本原则、服务提供、服务保障等宜参照 GB/T 32168 执行。

6.1.2 可提供预约办理，选择预约窗口和事项、日期和时间段，预约结果宜给予提示。

6.1.3 可在群众和企业登录浙江政务服务网、“浙里办”APP 等平台后，引导群众和企业完善填写其他信息，上传办理材料。

6.1.4 需要原件的，可通过快递送达或在线下载打印提供办理结果文件。需采集相片、指纹等信息或需现场签章确认的，申请人宜至线下窗口履行相关业务流程后，取得办理结果文件。

## 6.2 线下办理

6.2.1 宜推行“一窗通办”，最大限度减少群众和企业办事多头跑动。

6.2.2 群众和企业可通过自助终端或所在地乡镇（街道）、村（社区）、公共服务机构就近开展“一件事”申请办理。

6.2.3 办事窗口对现场提交的办理材料完整性进行审查，并在受理平台录入信息，出具受理通知，受理通知宜注明窗口序号、所收材料、受理人员、所需时限、取件方式等内容。

## 7 工作实施

### 7.1 基本内容

7.1.1 宜建立“一件事”牵头单位和协同单位联动机制，定期组织召开联席会议。牵头单位宜履行牵头职责，符合以下情况的部门可确定为“一件事”的牵头单位：

- 事项首办部门；
- 事项终办部门；
- 涉及事项最多、环节最多部门；
- 政府指定的部门。

7.1.2 可利用报纸、广播、电视、网络、新媒体等载体，加强“一件事”改革宣传，提高群众和企业对“一件事”的知晓度。

7.1.3 宜参照 DB33/T 2036.3 建立电子档案库，实现办理材料电子化归档、管理、查阅。

### 7.2 牵头单位

7.2.1 按照“一件事”清单分工，落实牵头任务，宜组织协同单位召开联席会议，制定工作计划，明确工作目标、完成时限和保障措施等。

7.2.2 可会同大数据管理部门、协同单位基于浙江政务服务网、“浙里办”APP 梳理“一件事”联办模块开发需求，推进联办系统建设，推动全流程网上、掌上办理。

7.2.3 可会同协同单位规范办事流程，编制“一件事”办事指南。

7.2.4 可会同协同单位开展“一件事”政策解读和宣传引导，加强“一件事”工作队伍业务培训。

7.2.5 根据“一件事”办事频度、场景需求等要素，推进在合理的场所、机构设立办事窗口。

7.2.6 可会同协同单位开展调研督导，收集动态信息，掌握工作进展情况，作出分析研判，发现问题及时督促改进工作。

### 7.3 协同单位

7.3.1 按照工作职能和任务部署，积极参加牵头单位组织的会议、调研和督导等活动，针对问题及时提出改进措施。

7.3.2 根据“一件事”流程关联度、办理频度等，配合牵头单位设立办事窗口或开展部门驻点、窗口延伸服务。

7.3.3 配合牵头单位编制“一件事”办事指南，规范办事流程，加强部门对应事项的业务培训，提高“一件事”联办质量。

7.3.4 可按照“一件事”工作需要，完成部门业务系统规范化改造，实现业务协同。

7.3.5 负责查收、核实“一件事”联办系统推送的材料，办理联办事项，共享办理结果。

## 8 监督检查与评价

8.1.1 宜参照 DB33/T 2036.1—2017 开展“一件事”监督检查工作，可明确监督检查的主体、对象、方式和内容。

8.1.2 可运用“好差评”、第三方评价、现场巡查、电子监察等方式对“一件事”开展监督检查。

8.1.3 群众和企业全生命周期“一件事”监督检查内容可包括：

- 指南编制完整、规范情况；
- 流程整合优化情况；
- 系统建设、数据共享情况；
- 窗口设置落实情况；
- 部门联办执行情况；
- 事项办理时限情况；
- 咨询、投诉及回访处理情况；
- 档案完整、规范情况。

8.1.4 宜参照 DB33/T 2036.7 对“一件事”工作情况评价与改进。

## 附录 A

### (资料性)

### 典型案例

#### A.1 出生“一件事”

通过梳理出生服务关联性强、办事需求大、办事频率高的多个单一事项，将出生医学证明办理、预防接种证办理、户口登记、医保参保登记、社保卡办理、生育保险待遇审核等事项组合形成“一件事”，为在省内各级助产机构出生且符合落户政策的新生儿提供多证联办服务。

#### A.2 事项范畴

出生“一件事”联办事项范畴应包含以下事项，并实行动态管理，及时更新调整内容：

- a) 出生医学证明办理；
- b) 预防接种证办理；
- c) 户口登记；
- d) 医保参保登记；
- e) 社保卡办理；
- f) 生育保险待遇审核。

#### A.3 申请材料

出生“一件事”联办申请材料包括：

- a) 浙江省出生“一件事”办理登记表；
- b) 新生儿父母双方居民身份证（可通过政务数据共享获取）；
- c) 新生儿拟落户方居民户口簿（可通过政务数据共享获取）；
- d) 新生儿父母结婚证（可通过政务数据共享获取）。

#### A.4 工作要求

##### A.4.1 机制建设

建立出生“一件事”联办机制，明确牵头单位、协同单位职责分工：

- a) 牵头单位：卫生健康部门；
- b) 协同单位：公安部门、医疗保障部门、人力社保部门、行政服务中心、大数据管理部门。

##### A.4.2 牵头单位

A.4.2.1 对受理材料进行审核，出具新生儿出生医学证明和预防接种证。

A.4.2.2 会同协同单位基于一体化政务服务中台，推进出生“一件事”联办系统建设，在浙江政务服务网、“浙里办”APP建设联办模块。

A.4.2.3 在助产机构推广出生“一件事”多证联办，推进在分娩量较大的助产机构设立出生“一件事”办事专窗。

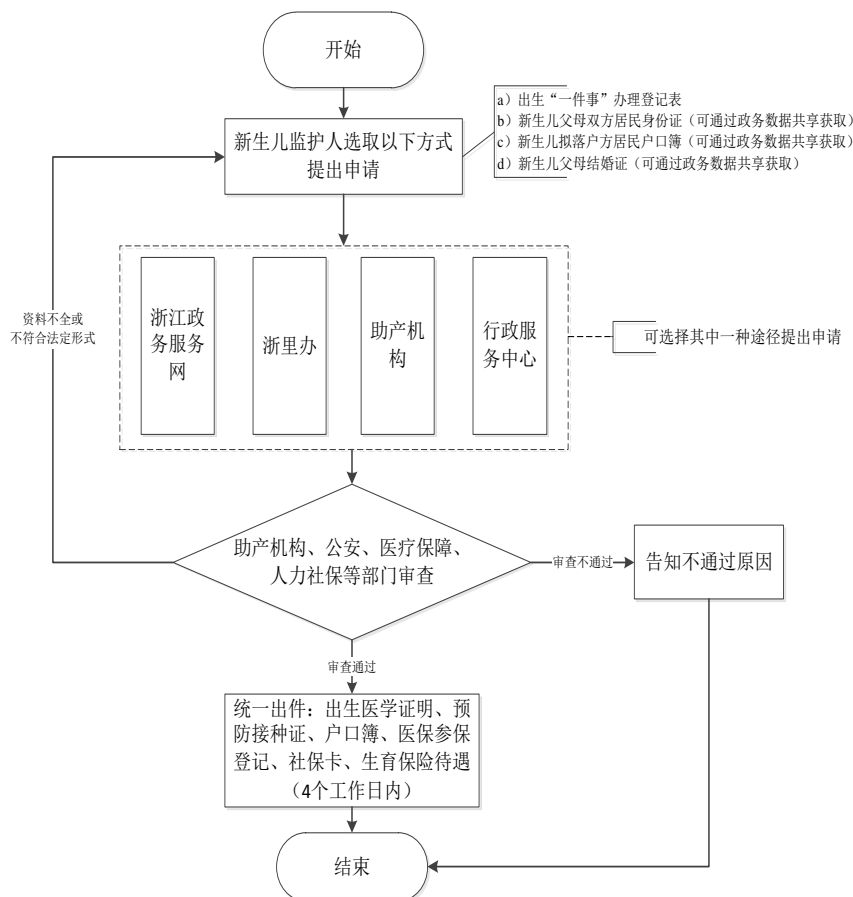


A. 4. 2. 4 会同协同单位，制定出生“一件事”实施方案，编制完整版和简版办事指南。简版办事指南见表A.1。

表 A. 1 出生“一件事”简版办事指南

序号	构成要素的名称	内容表述
1	事项名称	出生“一件事”
2	适用范围	全省各级助产机构内出生且符合落户政策的新生儿
3	申请材料目录	a) 出生“一件事”办理登记表 b) 新生儿父母双方居民身份证（可通过政务数据共享获取） c) 新生儿拟落户方居民户口簿（可通过政务数据共享获取） d) 新生儿父母结婚证（可通过政务数据共享获取）
4	办结时限	应在4个工作日内
5	收费依据及标准	不收费（不包括参保费用）
6	结果送达	可邮寄送达或自行到指定地点领取
7	咨询途径	提供电话、网络、现场等咨询服务方式
8	办公地址和时间	注明事项办理地址和工作时间

A. 4. 2. 5 绘制出生“一件事”办事流程，见图A.1。



图A. 1 出生“一件事”办事流程图

A. 4. 3 协同单位

#### A.4.3.1 公安部门

负责查收、核实出生“一件事”联办系统推送的材料，办理新生儿户口登记。

#### A.4.3.2 医疗保障部门

负责查收、核实出生“一件事”联办系统推送的材料，办理新生儿医保参保登记和生育保险待遇审核。

#### A.4.3.3 人力社保部门

负责查收、核实出生“一件事”联办系统推送的材料，办理并发放新生儿社保卡。

#### A.4.3.4 行政服务中心

A.4.3.4.1 设立综合窗口，受理出生“一件事”联办申请，核查申请材料是否齐备、规范。

A.4.3.4.2 提供出生“一件事”一站式办理服务，负责办理结果统一出件。

A.4.3.4.3 提供自助办理、人工代办等服务方式。

#### A.3.3.5 大数据管理部门

负责出生“一件事”联办功能的信息化支撑。

### A.5 工作流程

#### A.5.1 受理

##### A.5.1.1 线上受理

新生儿监护人在浙江政务服务网、“浙里办”APP出生“一件事”联办模块提交在线申请（申请材料应符合A.2的要求），助产机构和公安、医疗保障、人力社保等部门分别受理联办系统推送的对应事项。

##### A.5.1.2 线下受理

A.5.1.2.1 新生儿出院前其监护人向助产机构提出出生“一件事”申请，助产机构一窗收件，并将联办登记表和相关材料及时推送至公安等部门。

A.5.1.2.2 新生儿监护人向行政服务中心提出出生“一件事”联办申请，行政服务中心一窗受理。

#### A.5.2 办理

##### A.5.2.1 出生医学证明和预防接种证办理

A.5.2.1.1 助产机构对申请材料进行审核，出具新生儿出生医学证明和预防接种证，线上应在1个工作日内办理，线下应即办。

A.5.2.1.2 将新生儿出生医学证明及申请材料推送至公安部门，线上由联办系统生成电子材料和出生医学证明电子证照自动推送，线下应将纸质材料扫描后上传。

##### A.5.2.2 户口登记

A.5.2.2.1 公安部门对推送的材料进行审核，应在1个工作日内办理新生儿户口登记，完成户口簿打印。

A.5.2.2.2 将新生儿户口簿推送至医疗保障部门，线上由联办系统生成电子材料自动推送，线下应将纸质户口簿扫描后上传。

#### A.5.2.3 医保参保登记和生育保险待遇审核

A.5.2.3.1 医疗保障部门对推送的材料进行审核，应在1个工作日内办理新生儿医疗保险参保登记和生育保险待遇审核。

A.5.2.3.2 通知监护人缴纳医疗保险参保费用，将新生儿医保参保信息上传至联办系统，推送至人社保部门。

A.5.2.3.3 对产妇生育医疗费用实时结算，审核发放生育津贴。

#### A.5.2.4 社保卡办理

人社保部门对推送的材料进行审核，应在1个工作日内办理新生儿社保卡，将办理结果推送至联办系统。

#### A.5.3 出件

A.5.3.1 助产机构线下联办时，由助产机构在新生儿出院前统一出件。

A.5.3.2 行政服务中心线下联办时，由行政服务中心统一出件。

A.5.3.3 线上联办时，牵头单位和协同单位根据部门职责，通过邮寄或自取等方式各自出件。

#### A.5.4 业务经办流程

出生“一件事”业务经办流程图A.2。

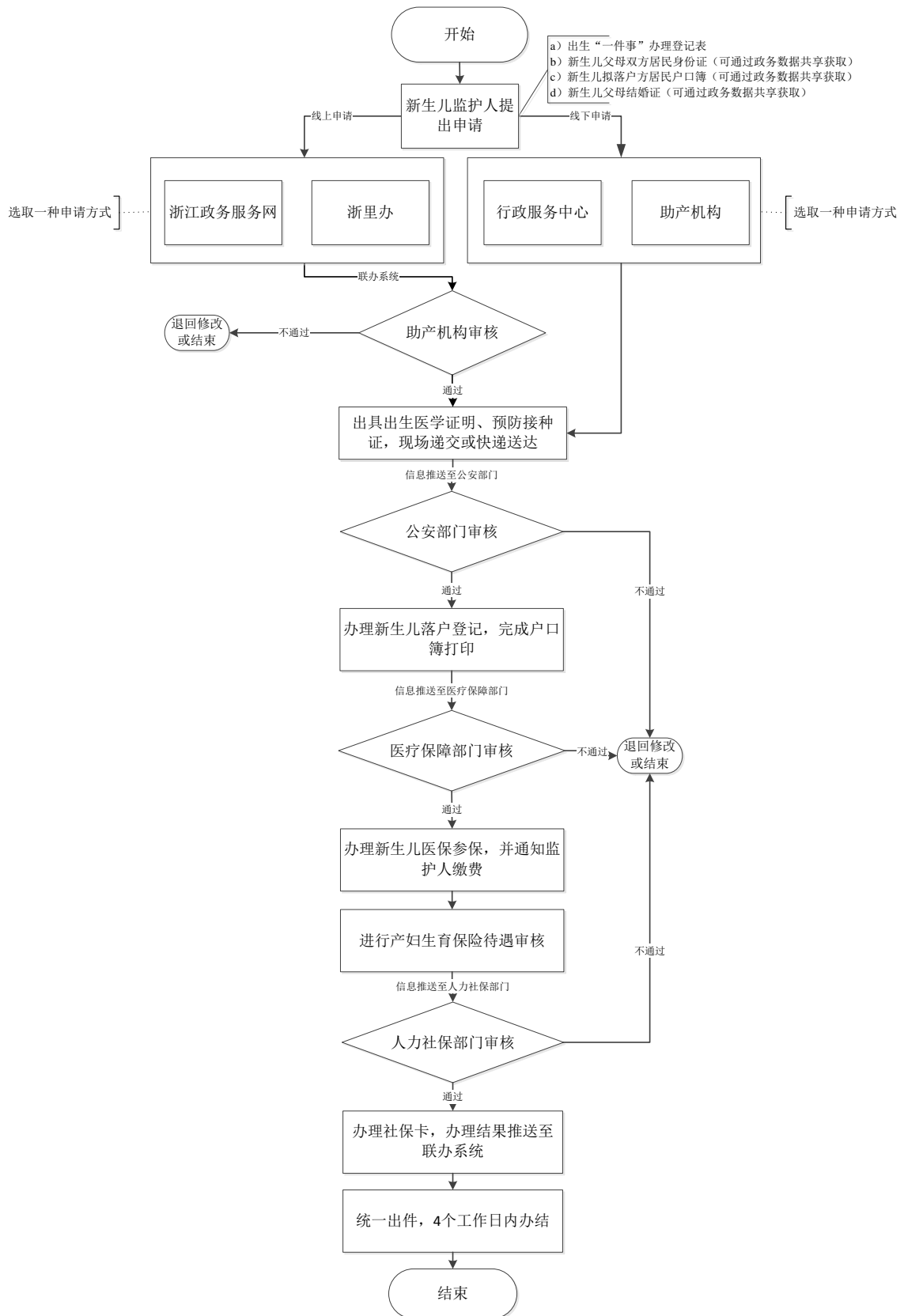


图 A.2 出生“一件事”业务经办流程图