戴建平常务副市长在全市“最多跑一次”改革一季度现场会暨打造移动办事之城动员部署会上

的讲话要点

（2018年3月15日）

今天我们召开全市“最多跑一次”改革一季度现场会暨打造移动办事之城动员部署会，主要目的是进一步深化“最多跑一次”改革，围绕打造移动办事之城这个目标把全年重点工作任务落实好。一年多来，杭州全面贯彻落实省委省政府关于“最多跑一次”改革的决策部署，抓重点、攻难点、创亮点，成效明显。

今天的会议有两个新的特殊背景：**一是这项改革从政府承诺变为现实，人民群众的获得感和关注度更高。**我们从解决人民群众普遍关心的事入手，在不动产登记、商事登记、公民个人办事、数据归集使用等重点领域和关键环节取得了明显成效，群众和企业从这项改革中真正体会到了办事和创业的便利，关注度和要求也越来越高，这也倒逼我们进一步深化这项改革。在去年10月的全省改革专项评估中，杭州“最多跑一次”改革满意度位居全省第二。**二是这项改革从浙江实践走向全国，显示出了牵一发动全身、一子落满盘活的示范带动效应。** “最多跑一次”改革得到了党中央、国务院以及有关部委的充分肯定。在今年的全国“两会”上，“最多跑一次”改革首次写入国务院政府工作报告。李克强总理在作政府工作报告时指出，深入推进“互联网+政务服务”，使更多事项在网上办理，必须到现场办的也要力争做到“只进一扇门”、“最多跑一次”。省委车俊书记在全国“两会”浙江代表团全体会议上专门对“最多跑一次”改革问题作答。徐立毅市长首次在“代表通道”上谈“最多跑一次”改革，提出了打造“移动办事之城”的目标，社会反响热烈。杭州作为全省“最多跑一次”改革的前沿阵地，深感责任重大、使命光荣，要更快一步更进一步把“最多跑一次”改革推向深入。

刚才，我们实地调研了24小时自助服务厅，这是打造移动办事之城的一个“缩影”；6家市直单位围绕各自职责作了重点发言，2家市属国企围绕移动终端设备开发作了表态发言，讲得都很好。下面，我就深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城再强调三点意见。

 一、充分肯定成绩，认真总结经验，进一步增强推进“最多跑一次”改革的使命感

回顾过去一年的改革，各地和各相关部门做了大量卓有成效的工作，有四项改革成效特别明显，群众和企业的获得感和满意度较高。

**一是不动产登记改革领域，**在改革前期，通过物理空间整合方式，跑出了全流程60分钟当场领证的全国最快速度。在此基础上，加快系统融合和数据在更大范围内的共享，去年12月25日，主城区全面实现不动产登记交易“一个窗口、一个平台、一套资料、一套人马” 的“四个一”的办证模式，至今已为4万余人次提供服务，实现了从物理整合向数据集成的化学转变。省委车俊书记和国土资源部对这项改革给予了充分肯定。

**二是商事登记制度改革领域，**在全国率先推出“1+N”+X多证合一、证照联办改革，并首推“商事登记一网通”，去年全市新设立企业10.6万户，其中85%的新设企业可按“一件事”标准进行网上办理，累计减少办事企业跑趟30余万次。该项改革工作得到了省委车俊书记和国家工商总局张茅局长的批示肯定。

**三是公民个人办事方面，**累计精简办事材料669件，取消纸质证明材料174种，推出浙江政务服务APP可办事项53项，仅凭一张身份证可办事项296项，大幅提升了群众办事的效率。全市21个政府缴费大项、975.9万人次通过统一公共支付平台缴费，其中通过手机端移动支付占总人数的95.7%。

**四是打破信息孤岛、实现数据共享方面，**主攻不动产登记、商事登记、个人办事以及投资项目四大重点领域，以数据使用倒逼数据归集。去年累计归集59个部门289亿条数据，其中归集“最多跑一次”改革相关数据10.8亿条，让数据多跑路，群众少跑腿。

“最多跑一次”改革成绩来之不易，这是全市上下共同努力的结果。但是成绩只能代表过去，我们决不能躺在过去的功劳簿上沾沾自喜，而是要认真总结这些弥足珍贵的经验，增强进一步深化“最多跑一次”改革的信心，大家共同努力把这项改革工作做好。

二、在新的起点上全面深化“最多跑一次”改革，全力打造移动办事之城

今年是改革开放40周年，在“最多跑一次”改革方面我们提出一个总目标是打造成为移动办事之城，以此来撬动各领域、各方面的改革，让群众企业办事像“网购”一样方便。关于今年的工作目标和重点工作任务，春节前我会同相关部门进行了系统和深入地思考。

**第一，关于今年的工作目标。**今年，要争取在简化办、网上办、就近办和移动办上有更大突破。

一是简化办。简是前提，也是基础，包括精简办事程序，减少办事环节，缩短办理时限等。今年要认真落实“四个一律取消”：凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能通过网络核验的一律取消。加大力度实现减事项、减次数、减材料、减时间“四个减”。年底前实现公民个人办事材料再精简10%；除法律法规有明确规定外，80%以上的公民个人办事事项凭身份证“一证通办”。

二是网上办。以需求为导向，推进数据“全归集、全打通、全共享”，年底前实现市、区县（市）80%以上事项所在系统与“一窗受理”平台的对接，并逐步向乡镇（街道）延伸，80%以上事项开通网上办理。年底前实现新设企业网上办理率90%，商事登记“一网通”证照联办率70%；不动产登记网上办理率70%；投资项目审批网上办理率100%；公民个人办事事项网上可办率80%以上。

三是就近办。打造“15分钟办事圈”，6月底前实现上城区、下城区、西湖区、富阳区4个试点区域50%以上公民个人办事事项就近可办。年底前实现全市60%以上公民个人办事事项可在住地附近的乡镇（街道）和有条件的村（社区）、派出所和银行网点办理。

四是移动办。以实现群众和企业办事事项“24小时可办”为目标，加快推出“杭州办事”手机APP和综合自助办事服务机。年底前实现70%以上公民个人办事高频事项移动可办，综合自助办事服务机可办理公民个人办事高频事项不少于100项。

第二，今年的重点工作任务。

今天会上，市编办、审管办、数据资源管理局等部门对今年重点工作作了详细部署，大家要认真按照牵头部门工作要求，结合本单位和本地区实际，扎扎实实把今年工作落到实处，这里我再强调四点：

**一是标准体系再细化。**“最多跑一次”改革的政府服务标准体系是多层次的，包括办事指南、窗口设置、业务流程等多方面。只有标准化了之后，才可以在全国复制推广。**①要落实好“减”的要求，**减事项、减次数、减材料、减时间，年底前公民个人办事材料再精简10%。**②要把握好“统”的实质，**办事事项和办事指南不仅格式要统一规范，还要通俗易懂，让群众一目了然；如有调整和变动的，要及时告知群众，纸上要求要确保与实际中办理一致。

**二是便民服务再优化。**政府提供便民服务，跟企业开发产品一样，要把“用户体验”放在第一位，提升咨询服务、窗口服务以及实体服务能级。**①咨询服务方面，**完善“一号问、一网答、一网查”体系，加强智能应答技术运用，提升即时在线解答率（目标是80%以上）和在线解答时长（目标是24小时）。**②窗口服务方面，**加强窗口人员业务培训，结合绩效管理建立更加灵活的窗口人员激励机制；公共支付预计今年使用量会大规模提升，要注意与综合自助服务机的功能对接，注重向县市扩面推进，全市公共支付网上缴费率95%以哦上，移动支付率90%以上。**③实体服务方面，**打造“15分钟办事圈”，争取在“就近办”上取得更大突破。6月底前，上城区、下城区、西湖区、富阳区4个试点区域实现50%以上公民个人办事事项就近可办；年底前实现全市60%以上公民个人办事事项可在住地附近的乡镇（街道）和有条件的村（社区）、派出所和银行网点办理。另外，省里要求各类办事事项向行政服务中心集中进驻，我们要按照“应进则进”原则，在9月底完成这项工作。

**三是数据应用再强化。**数据应用能力是移动办事之城的核心竞争力。今年对于数据归集共享工作，既有总量要求，也有质量要求。**①总量方面，**去年我们总共归集“最多跑一次”改革相关数据10.8亿条，今年要在此基础上累计达到15亿条以上，另外对数据批量交换、发布接口、调用次数等，也有总量把控。**②质量方面，**数据的实时性、准确性、通透性要增强，比如综合自助办事服务机上的数据要与杭州办事APP上的数据、窗口办理的数据一致实时准确，数据一旦变动了，线上线下同步更新；再比如各级垂管系统数据要互联互通，国家级垂管系统数据联通共享争取实现零突破，省级垂管系统数据联通共享10个以上，9月底前市本级与区县（市）、管委会数据实现共享。

**四是重点领域再深化。**去年以来，我们一直聚焦四大领域克难攻坚，成效很明显。今年要继续优化提升商事登记、不动产登记、投资项目审批、公民个人办事以及桐庐绿色通道试点改革，为杭州增添亮彩。**①优化提升商事登记“一网通”。**李克强总理在今年的政府工作报告中提到，要在全国推开“证照分离”改革，重点是照后减证，各类证能减尽减、能合则合，进一步压缩企业开办时间。结合杭州实际，按照时间节点要求，重点做好四项工作：6月底前，在6个国家级开发区先行试点的基础上，全面推广“证照分离”改革；9月底前，重点破解变更、注销、迁移和章程备案等难题，建成“一网通”3.0版本；年底前，完成压缩企业开办时间至8.5天的试点城市专项工作任务；年底前，一些简单易办的事项要实现“移动可办”，比如企业名称自主申报、小微企业设立申请、企业登记信息查询等。**②优化提升不动产登记“60分钟”领证。**去年，不动产登记经历了两次变革，很不容易。今年重点围绕“提质扩面”开展工作，比如将部分不动产登记业务向移动端转移，3月底前群众可在网上、手机上预约办理部分业务；富阳、临安、桐庐、淳安和建德等县市区的办证效率要提升，在60分钟以内办结；农村集体土地不动产登记也要纳入“跑一次”，解决好“最后一公里”问题。**③优化提升投资项目审批领域改革。**今年，我们要着力破除企业投资项目审批慢这个最大的难点，严格压缩投资项目审批周期（年底前政府投资项目从立项至开工的审批时间控制在7个月之内，城中村改造项目控制在6个月之内，企业投资项目房地产开发类控制在5个月之内、产业类控制在4个月之内，一般企业投资项目开工前全流程审批时间“最多100天”），加快推行企业投资项目承诺制和“标准地”制度，持续优化投资项目在线审批监管平台2.0版，努力实现竣工验收前“最多跑一次”。各地有一些创新做法，比如桐庐县成立了全省首家投资项目“一站式”服务中心，力争实现企业投资项目审批只跑一次只需42天，市跑改办和市发改委可以组织调研，研究总结经验并推广。**④深化公民个人办事领域改革。**今年，公民个人办事改革要进一步实现“两个聚焦”，一是聚焦与人民群众关系最密切、办件量最大的公民个人办事事项，在公民、民政和社保等高频事项上取得突破；二是聚焦更多的公民个人事项实现“一证通办”和在移动端办理，也就是说这些高频事项在一个移动终端上用一张身份证就可以办理。**⑤全力支持桐庐县深化“最多跑一次”改革。**桐庐要在省人大的指导下，加快梳理与改革不相适应的法律法规步伐，助力法律的废改立，市法制办等部门给予支持。

三、加强全方位保障，形成推进“最多跑一次”改革打造移动办事之城的最大合力

打造移动办事之城是省委、省政府交给杭州的一项重大改革任务，是一项使群众获得感更加充实、更有保障、更可持续的改革。各级各部门要高度重视，加强组织、考核、宣传、督查、监管等多方面保障，形成全市联动、快速推进的良好局面。今年，要着重建立并完善五项机制：

**一是建立更有力的工作推进机制。**从数据归集大会战的实践来看，专班工作机制是可行的，也是有效的。今年，我们将抽调骨干力量，组建6个工作专班（市跑改办、打造移动办事之城、数据归集共享、商事登记、投资项目审批、不动产登记），实行实体化运作。6个牵头部门要抓紧把专班建起来，把人员、场地落实到位。

**二是建立更有效的考核评价机制。**今年，我们会加大“最多跑一次”改革在综合考评中的权重，单独设置“最多跑一次”改革专项考核，并赋予一定权重的分值，以充分发挥考评“指挥棒”作用。另外，今年仍然保留“最多跑一次”重点任务单项奖，对部分积极配合单位和非牵头单位予以激励。

**三是建立更务实的宣传推广机制。**自“最多跑一次”改革亮相全国“两会”后，来杭州学习“最多跑一次”改革的考察团络绎不绝，我们要抓住这个契机，把握好“务实宣传”原则，不拔高、不超前、不夸大，用形象的事例、实打实的数据，宣传推广杭州的改革经验。

**四是建立更全面的督查评估机制。**今年，省政府还会继续开展 “最多跑一次”改革第三方评估。省、市跑改办将定期组织开展明察暗访活动，分阶段对已公布的“最多跑一次”事项落实和运行情况进行督查评估。对省、市专项督查，以及人大、政协督查发现的问题，要及时跟踪整改，确保改革顺利向纵深推进。

**五是建立更严格的监管机制。**国务院已明确在全面推广“双随机、一公开”监管，所以我们要将“双随机、一公开”作为事中事后监管的有效举措，年底前要做到抽查事项100%全覆盖。另外，今年有一个明显变化就是由过去的单个部门抽查转变为跨部门联合抽查，对于杭州而言，6月底前率先试点市场监管、环境保护、安全生产、文化等领域联合抽查，确保将“最多跑一次”改革各项工作落实到位。