

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2018〕19号

## 关于印发《“一窗受理”平台推广使用工作方案》 的通知

各区、县(市)人民政府、杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区,市直各单位:

《“一窗受理”平台推广使用工作方案》已经市领导同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

联系人:张斌(85250421),方建军(85250431)。

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018年8月31日



# “一窗受理”平台推广使用工作方案

根据《杭州市人民政府办公厅关于印发 2018 年深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要点的通知》(杭政办函〔2018〕21 号)文件要求,现制定“一窗受理”平台推广使用工作方案。

## 一、工作目标

(一)事项接入目标。年底前,完成市、区县(市)80%以上事项接入“一窗受理”平台。

(二)推广使用目标。年底前,实现四级便民服务体系“一窗受理”平台全覆盖。

## 二、工作任务

主要有四个阶段、10 项任务(见附件 1《推广使用工作流程》)。

### (一)第一阶段:确定事项范围

任务一:补填《事项范围确认单》。

牵头单位:市级部门由市编办、市数据资源局牵头。区、县(市)各部门由区、县(市)“跑改办”牵头。

责任单位:各级各部门。

工作内容:复核本部门《事项范围确认单(8 月版)》,补全以下信息:①事项对应的业务系统层级。②业务系统名称。③业务系统覆盖范围。④是否涉密或敏感。⑤年办件量。⑥是否在实体

窗口办理。⑦是否属于专项领域(投资项目、商事、不动产)。⑧是否在专网(应省级垂管部门要求暂未接入的)。⑨发布批次。

备注:对照上述信息,可不列入本部门80%事项接入范围的是:①在国家省级业务系统办理的。②资料涉密或敏感的。③办件量极少的〔年办件量在12件(含)以下,全年全市〕。④不在实体窗口办理的。⑤已列入投资项目、商事、不动产三个领域的。⑥公安出入境等未接入政务外网的。

### 工作标准:

1. 清单下载。市数据资源局已在《杭州市各系统办事事项目录统计表(7月3日版)》(市编办发布)基础上,整理形成各单位《事项范围确认单(8月版)》,请在杭州一窗平台工作群(钉钉群号:21792111)下载电子稿。

2. 市级确认。请市级各部门确认专人(联系人名单已上传到钉钉群,如有调整请及时告知),加入工作群下载《事项范围确认单(8月版)》电子稿。在9月7日前,将复核后的事项清单发到 ycs1@hz.gov.cn 邮箱。

3. 区县(市)确认。请各区、县(市)编办确认专人,加入杭州一窗平台工作群,下载本地区《事项范围确认单(8月版)》,组织各单位复核事项清单,汇总确认后,在9月14日前发到 ycs1@hz.gov.cn 邮箱。

4. 清单变更。各级各部门在确定《事项范围确认单(8月版)》过程中,如发现与实际办事事项目不符(如已取消、部门调整、

有新增等情况),请勿删改原有信息,统一在备注中注明,并请各级“跑改办”确认同意。

5. 发布批次。分4批,请各单位按20%每月左右比例提出事项清单。

任务二:印发《事项发布进度安排表》。

牵头单位:市数据资源局。

责任单位:各级各部门。

工作内容:统筹安排80%事项发布进度,分四批(9-12月每月各1批),要求在每月25日前完成各项工作任务,完成事项发布。

工作标准:

1. 8月31日,发布第一批《事项发布进度安排表》。

2. 9月20日前,发布其余3批《事项发布进度安排表》。

(二)第二阶段:优化业务流程

任务三:确认《事项优化确认单》。

牵头单位:市数据资源局。

责任单位:市级各部门。

工作内容:参照《全省“无差别全科受理”工作指南》,对事项进行“最小颗粒化”工作,按照“六个一律取消”“五减”等要求,达到:办事场景穷尽到底,办事材料分解到底,材料名称标准规范,部门材料共享调用,同一材料共享复用。

工作标准:

1. 组织攻坚会战。市数据资源局组建业务优化等工作组,按

照《事项发布进度安排表》确定的时间节点要求,召集市级部门,召开业务流程优化攻坚集中会战。市级部门要参照《事项优化确认单(样例)》(见附件3),在会前做好基础性梳理、优化工作。市级部门参战人员必须是熟悉该事项的业务负责人或窗口负责人,也可同时邀请区、县(市)业务骨干。

2. 形成优化成果。每个事项形成一份《事项优化确认单》,参会人员现场签字确认,送市级单位领导确认。

3. 盖章确认。市级部门在3个工作日盖章回复确认《事项优化确认单》,盖章扫描件发到 [yysl@hz.gov.cn](mailto:yysl@hz.gov.cn) 邮箱备查。

4. 成果使用。市级部门负责本系统内所有事项的优化业务流程工作,各区、县(市)共享使用。优化成果作为数据共享、一窗对接的依据。

5. 国家省级自建业务系统对接事项的业务流程优化确认,由市级单位负责。

6. 区、县(市)独有的事项,可在市级部门会战取得经验后再行启动。

### (三) 第三阶段:对接业务系统

任务四:接口开发、注册。

牵头单位:市级系统由市数据资源局牵头。区县(市)系统由区县(市)电子政务部门牵头。

责任单位:市、区县(市)自建业务系统建设单位。

工作内容:参照《浙江政务服务网“一窗受理”平台技术规范》

《杭州市共享平台接口开发规范》(请在钉钉群下载,技术问题请在钉钉群联系讯飞公司或鸿程公司技术支持人员),完成接口开发、注册工作。

**工作标准:**

1. 自建业务系统建设单位,按照《事项发布进度安排表》确定的时间节点要求,完成事项接口开发,统一注册到市共享平台,由市数据资源局定期通报接口注册进度。

2. 无业务系统支撑的事项,纳入“一窗受理”平台实现“全流程办理”。全市共用的事项由市级部门牵头,2个以上区、县(市)共用的事项由市数据资源局牵头,个别区、县(市)独有的事项,由区、县(市)牵头。

**任务五:接口联调。**

**牵头单位:**市级系统由市数据资源局牵头。区县(市)系统由区县(市)电子政务部门牵头。

**责任单位:**市、区县(市)自建业务系统建设单位。

**工作内容:**业务系统建设单位技术人员驻场联调。

**工作标准:**

1. 联调时间。在《事项发布进度安排表》确定的时间节点要求前完成联调。提前完成接口开发注册的,请主动联系讯飞公司,提前开展联调工作。

2. 驻场联调。自建业务系统单位派驻技术人员到市数据资源局,驻场联调,联调成功后方可离场。市级自建业务系统和主城

区区级自建业务系统建设单位,可统一到市数据资源管理局联调。其他区、县(市)可根据工作需要,由区、县(市)电子政务部门负责联系,由讯飞公司提供远程联调服务。

3. 联调完成后,市数据资源局通过钉钉群向自建业务系统所在单位发出《事项开通确认单》(见附件4),请部门业务负责人注意查收。

**任务六:业务内测。**

**牵头单位:**市级系统由市数据资源局牵头。区县(市)系统由区县(市)电子政务部门牵头。

**责任单位:**市、区县(市)自建业务系统建设单位。

**工作内容:**对已对接联调的事项进行业务内测,确保事项各项功能完整,具备正式上线条件,可正式发布。

**工作标准:**

1. 自建业务系统建设单位负责,在收到《事项开通确认单》后2个工作日内盖章,并将盖章扫描件发到 [yysl@hz.gov.cn](mailto:yysl@hz.gov.cn) 邮箱。国家省级自建业务系统业务内测,由市级单位负责。

2. 内测工作标准,以办事畅通为原则,相关标准体系在实践中探索完善。

《事项开通确认单》,作为事项正式发布的前置条件,也是单一事项对接任务完成的验收依据和考核依据。

**任务七:事项发布**

**责任单位:**市数据资源局。

工作内容:通过“一窗受理”平台,正式发布事项。

工作标准:市数据资源局在收到《事项开通确认单》当天,发布事项,窗口可通过“一窗受理”平台开展办理服务。

#### (四)第四阶段:窗口推广使用

任务八:窗口账号管理。

牵头单位:市级由市审管办、市数据资源局牵头。区、县(市)以下三级窗口由各区、县(市)审管办牵头。

责任单位:四级窗口工作人员所在单位。

工作内容:在“浙江政务服务网服务部门用户统一工作平台”(通过政务外网,打开 <http://gmuser.zjzfwf.gov.cn/>),开通所有窗口工作人员账号。

工作标准:

1. 账号注册和授权。9月15日前,完成四级服务中心窗口工作人员账号注册和授权工作,并把账号分发到个人。注册账号时,需填写姓名、手机号(方便密码重置)。账号注册授权后次日,即可登陆“一窗受理”平台。已注册的,请勿重复注册。

2. 账号日常管理。市级和区县(市)服务中心窗口工作人员账号由人员所在单位进行日常管理(包括注册、授权、变更等)。街道、社区两级服务中心窗口工作人员账号由街道管理员统一管理。组织机构开通或变更,由本地区管理员负责(各地区管理员名单请在 <http://gmuser.zjzfwf.gov.cn/>查询)。账号开通和管理操作培训,请管理员在钉钉群下载培训视频或操作手册。

**任务九：窗口培训管理。**

**牵头单位：**市级由市审管办、市数据资源局牵头。区、县（市）以下三级窗口由区审管办牵头。

**责任单位：**四级窗口工作人员所在单位。

**工作内容：**组织窗口工作人员，通过观看培训视频、操作“‘示范’事项”熟练掌握“一窗受理”平台各项操作技能。

**工作标准：**

1. 由区、县（市）审管办负责，各区、县（市）电子政务部门配合，分别开通覆盖本地区窗口工作人员的钉钉群，在钉钉群中，上传培训视频和操作手册。要求窗口工作人员统一注册钉钉号，用于沟通交流相关事宜。要求“一窗受理”平台和自建业务系统运维保障人员同时入群。

2. 要求窗口工作人员，在9月25日之前，完成培训视频学习，能在“一窗受理”平台熟练操作“‘示范’事项”。

**任务十：窗口服务开通。**

**牵头单位：**市级由市审管办、市数据资源局牵头。区、县（市）以下三级窗口由区、县（市）审管办牵头。

**责任单位：**四级窗口工作人员所在单位。

**工作内容：**开通“一窗受理”平台。

**工作标准：**所有已发布事项，均须通过“一窗受理”平台收、出件。

### **三、保障措施**

**（一）组织保障。**成立“一窗受理”平台推广使用指挥部，市数

据资源局主要负责人担任总指挥,市编办、市审管办、市数据资源局分管领导担任副指挥,下设工作专班,设三个工作组:综合督导组,负责事项发布、督查考评、工作通报、对外宣传;业务优化组,负责事项梳理、流程再造;技术保障组,负责系统对接、运维保障。建立工作机制,抓好落实。

(二)资金保障。下列费用由市数据资源局承担:①平台建设费,②运维费,③国家、省、市自建业务系统事项对接费。下列费用由区、县(市)政府承担:①区县(市)级自建业务系统事项对接费,②驻场(现场)服务费,③个性化功能开发费,④两个以上共用事项接入分摊费用。市数据资源局梳理了《“一窗受理”体系建设分工表》(见附件5),各级服务中心可结合工作实际选择第三方产品实施,与“一窗受理”平台的对接费用,由各区、县(市)自行承担。

(三)督查考核。市数据资源管理局负责,对未按工作进度要求完成工作的予以通报,并报市委巡视组。按事项接入和发布进度、事项办件量进行考核(见附件2《推广使用标准化对照表》)。

附件:1. 推广使用工作流程

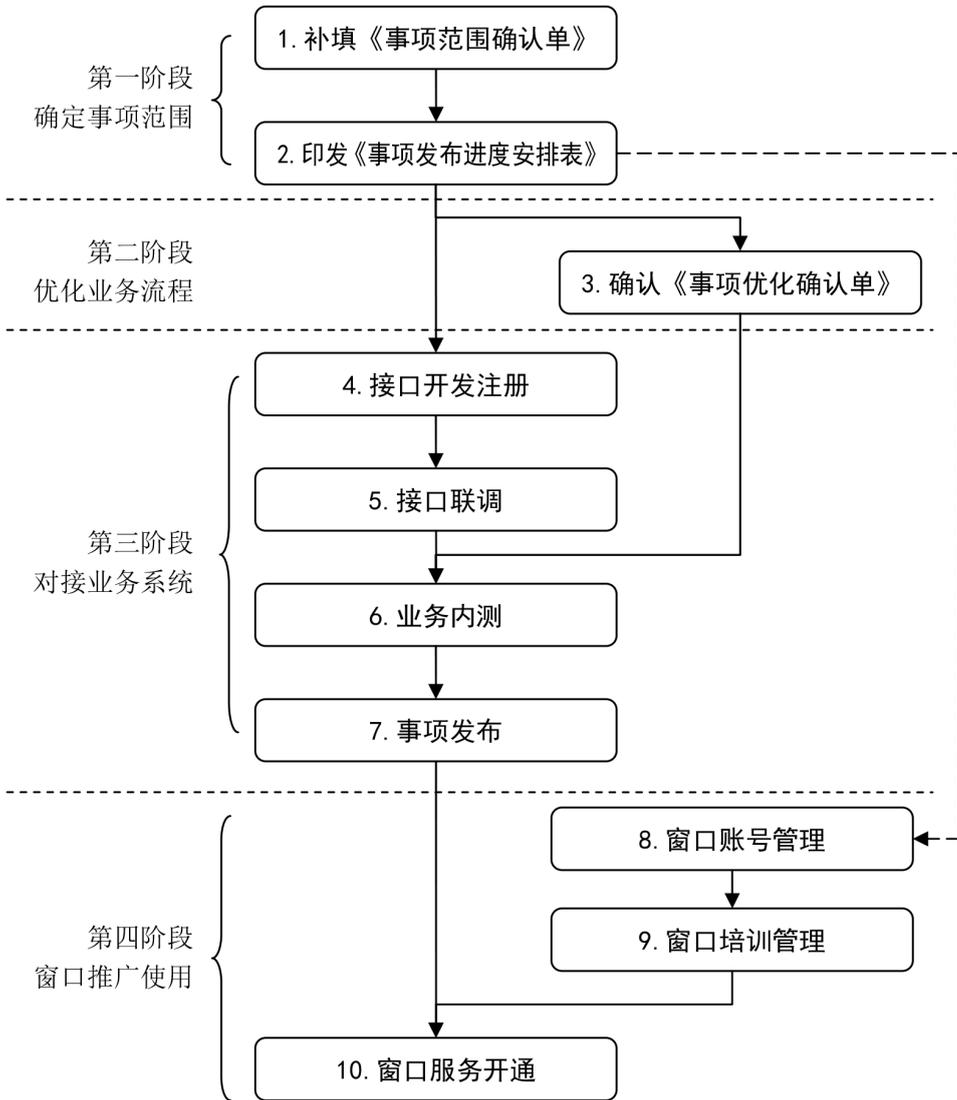
2. 推广使用标准化对照表

3. 事项优化确认单(样例)

4. 事项开通确认单(样例)

5. “一窗受理”体系建设分工表

# 推广使用工作流程



## 推广使用标准化对照表

十项任务	工作内容	工作标准	牵头单位	配合单位	完成时限
<b>第一阶段：确定事项范围</b>					
1. 填报《事项范围确认单》	根据《杭州市各系统办事事项目录统计表(7月3日发布)》,按照接入“一窗受理”平台事项的筛选标准,确定事项接入范围。	补填报送《事项范围确认清单》	市级由市编资办、市数据源局牵头,区县(市)“跑改办”牵头	各级各部门	市级:9月7日前,区、县(市):9月14日前
2. 印发《事项进度安排表》	根据各单位上报的《事项范围确认清单》,结合省市县三级自建系统对接进度评估排除批次。	下达《事项发布进度安排表》	市数据资源局	各级各部门	8月31日第一批,其余三批在9月20日前发布
<b>第二阶段：优化业务流程</b>					
3. 确认《事项优化确认单》	根据“八统一”“无差别全科受理”“最小颗粒化”等要求,市数据局组织专班和各单位业务(窗口)负责人集中办公,优化事项业务流程。	盖章报送《事项优化确认单》	市数据资源局	市级部门	2个工作日内

十项任务	工作内容	工作标准	牵头单位	配合单位	完成时限
<b>第三阶段：对接业务系统</b>					
4. 接口开发、注册	根据推广批次安排，按照相关技术标准，由自建业务系统建设单位组织技术力量开发接口，并统一到市共享平台。	接口开发并完成注册	市数据资源局 区县（市）电子政务部门	自建业务系统建设单位。	按《事项安排表》可提前发。
5. 接口联调	接口注册完成，自建业务系统技术人员到市数据局集中办公，开展接口对接驻场联调或远程联调。	填写《接口联调确认单》		自建业务系统建设单位。	接口注册完成后2日内完成联调。
6. 业务内测	自建业务系统建设单位对完成接口联调的事项进行内部业务内测，确保事项各项功能完整，具备正式上线条件，可正式发布。	盖章报送《事项开通确认单》		自建业务系统建设单位。 <b>备注：省级自建业务系统，由省级单位负责。</b>	联调测试通过2个工作日内。
7. 事项发布	市数据局在收到《事项开通确认单》当日，发布事项	确认一个、发布一个。		各级各部门	收到《事项开通确认单》当日



# 事项优化确认单（样例）

## 一、事项名称

× × × × × ×

## 二、事项编号

× × × × ×

## 三、材料颗粒化清单

材料名称	材料颗粒化	共享	材料编号
× × ×	× × ×		1
住所使用证明	不动产权证书	✓	2.1
	场地租赁合同（协议）		2.2
	企业住所无偿使用证明		2.3
	商品房预售证	✓	2.4
	众创空间认定文件		2.5
	物业用房交接单		2.6
	托管协议		2.7
	场地核查表		2.8
	经营场地使用意见表（管委会）	✓	2.9
	房屋租赁备案证		2.10
	经营场地使用意见表	✓	2.11

#### 四、办事场景颗粒化清单

主类	次类	属性	与材料对应关系
(1) 人员结构	(1.1) 股东人数	(1.1.1) 1个股东	× × ×
		(1.1.2) 2个及以上股东	× × ×
	(1.2) 人员属性	(1.2.1) 自然人	× × ×
		(1.2.2) 法人	× × ×
	(1.3) 机构设置	(1.3.1) 设执行董事、经理、监事	× × ×
		(1.3.2) 设董事会、经理、监事	× × ×
		(1.3.3) 设董事会、经理、监事会	× × ×
	(1.4) 经理属性	(1.4.1) 聘任	× × ×
		(1.4.2) 兼任	× × ×
	(2) 办公场地	(2.1) 场地属性	(2.1.1) 商品房(产权证)
(2.1.2) 商品房(购房合同)			2.4
(2.1.3) 市场经营			× × ×
(2.1.4) 商务秘书托管			× × ×
(2.1.5) 众创空间			× × ×
(2.1.6) 物业经营用房			2.6
(2.1.7) 管委会园区			2.9
(2.1.8) 宾馆酒店			× × ×
(2.1.9) 农居房			× × ×
(2.2) 使用属性		(2.2.1) 有偿租赁	× × ×
		(2.2.2) 自有产权	× × ×
		(2.2.3) 无偿租赁	× × ×

## 事项开通确认单（样例）

× × × :

下列事项已完成系统对接，请在×月×日前，完成业务内测，将盖章扫描件发到 [ycsl@hz.gov.cn](mailto:ycsl@hz.gov.cn) 邮箱。

杭州市数据资源管理局

× × × × 年 × 月 × 日

序号	事项名称	事项编码

业务负责人（签字）:

技术负责人（签字）:

单位盖章:

确认日期:

“一窗受理”体系建设分工表

模块	功能	“一窗受理”平台	第三方产品	备注
智慧大厅管理	叫号管理	✓	✓	建设费用由区县市自行承担。
	人员管理	✓	✓	
	智慧导办	✓	✓	
	评价管理	✓	✓	
业务优化管理	权力事项库（分库）	✓	✓	使用“一窗受理”平台费用由市承担
	事项梳理工作平台	✓	✓	
收、发管理	受理（联办）	✓	×	
	办理（联办）	✓	×	
	出件（发证、制证）	✓	×	
基础配套管理	办件信息库	✓	×	
	电子归档	✓	×	
政务服务网支撑体系对接	系统对接（各级自建业务系统）	✓	×	
	省权力事项库对接	✓	×	
	快递送达管理	✓	×	
	公共支付管理	✓	×	
	监察管理	✓	×	