

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2018〕8号

关于印发杭州市打造移动办事之城 实施方案的通知

各区、县(市)人民政府,市政府各部门、各直属单位:

为加快推进我市打造移动办事之城,按照《中共浙江省委浙江省人民政府关于深化“最多跑一次”改革推动重点领域改革的意见》(浙委发〔2018〕1号)和《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》(杭政办函〔2018〕21号)文件要求,特制定《杭州市打造移动办事之城实施方案》,现印发给你们,请遵照执行。

市“最多跑一次”改革专题组办公室
(杭州市机构编制委员会办公室代章)

2018年3月14日

杭州市打造移动办事之城实施方案

按照《中共浙江省委 浙江省人民政府关于深化“最多跑一次”改革推动重点领域改革的意见》(浙委发〔2018〕1号)和《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》(杭政办函〔2018〕21号)文件要求,为加快推进打造移动办事之城,特制定本实施方案。

一、工作目标

围绕全力打造移动办事之城工作目标,依托浙江政务服务网,坚持以人民为中心,聚焦“最多跑一次”改革,加快推进“杭州办事”手机APP和综合自助办事服务机的开发建设,构建网上网下融合的政务服务体系,推动改革由物理集成向系统集成转变、数据归集向数据应用转变、人工服务向智能服务转变。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”;公民个人办事事项网上可办率80%以上;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)办理;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。

二、责任分工

1.市审管办牵头负责全市打造移动办事之城的推进和实施工作。根据省委、省政府和市委、市政府有关打造移动办事之城工作部署,研究制定我市打造移动办事之城的实施方案和时间步骤,分解落实各项工作任务,组织市直各相关单位和各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区按要求积极推进相关改革工作,牵头做好考核督查等各项工作。

2.市编办负责按照省“八统一”部署,做好事项清单标准化工作,并建立健全办事指南和事项标准化动态调整机制,确保与实际办理情况相一致。

3.市数据资源管理局负责建设完善政务数据交换平台和共享平台;按照实施方案,制定统一规范、开放共享的数据和接口标准;配合牵头部门指导各有关单位进行业务流程再造和业务系统的改造,提供信息查询、网上办理等接口,按项目需要交换实时、安全、有效的数据;按照实施方案,负责与省政务服务网的沟通协调;负责完善全市一窗体系,加快“一窗受理”平台的对接。

4.市级各相关单位负责本部门相关事项梳理、业务流程的优化、对应业务系统接口改造、对接及后续数据维护管理。

5.各区、县(市)政府、经济开发区、大江东产业集聚区管委会负责督促本地区各有关单位按要求推进打造移动办事之城各项改革工作。

6.市金投集团作为“杭州办事”APP项目牵头运营单位,负责

“杭州办事”APP 的整体实施方案制订,以及开发建设、运营维护和服务保障;配合牵头部门指导各有关单位进行业务流程再造和业务系统的改造。

7.华数集团作为综合自助办事服务机项目牵头运营单位,负责综合自助办事服务机的整体实施方案制订,以及开发建设、运营维护和服务保障;配合牵头部门指导各有关单位进行业务流程再造和业务系统的改造。

三、主要工作

(一) 方案制定

1.按照《杭州市打造移动办事之城实施方案》中明确的职责分工和时间节点,分解落实打造移动办事之城各项工作任务,同时,按照《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》要求,制订完善《打造移动办事之城工作专班组建方案》,全力推进打造移动办事之城和公民个人办事项“最多跑一次”改革各项工作。(责任单位:市审管办)

2.根据市政府总体部署,按照市考评办专项考核工作相关要求,制订完善《“最多跑一次”改革“移动办事之城”建设领域考核实施意见》,充分发挥考核“指挥棒”作用。(责任单位:市审管办)

3.按照省政府办公厅要求,开展深入调研,结合杭州实际,分别制定“杭州办事”APP 建设方案和综合自助办事服务机建设方案。(责任单位:市审管办、市金投集团、华数集团)

(二) 事项梳理

1.梳理明确移动办事和综合自助办事事项清单。以公民个人办事事项清单为基础,按照事项年办件量,确定公民个人办事高频事项,分别与各相关部门对接,进一步梳理可实现移动办事和综合自助办事事项,定期公布已实现的移动办事和综合自助办事事项清单。(责任单位:市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

2.加大力度精简材料,分批实现公民个人办事“一证通办”。取消没有法律法规依据的申报材料,取消能通过个人现有证照来证明的申报材料,取消能采取申请人书面承诺方式解决的申报材料,取消能通过网络核验的申报材料,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,仅凭身份证办理的事项真正做到“一证通办”,年底前,实现 80% 以上的公民个人办事事项凭身份证“一证通办”。(责任单位:市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

3.推进公民个人办事事项向乡镇(街道)、村(社区)便民服务点延伸。按照“最多跑一次”改革要求,参照省指导目录,规范市、区(县、市)行政服务中心和乡镇(街道)、村(社区)便民服务站(点)受理事项,6 月底前完成政务服务体系网点便民服务事项梳理和相应网点服务手册编印。各区、县(市)应加强乡镇(街道)及村(社区)的便民服务体系建设,提升基层便民服务点的覆盖面,方便群众办事。6 月底前实现上城区、下城区、西湖区、富阳区 4 个试点区内 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。(责任单位:各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

4.流程再造标准化。参照省制定的多部门多层级“一件事”指导目录,分领域梳理我市联办事项,优化“一件事”办理流程,整合制定“一件事”操作细则,明确事项办理牵头单位,并对外公布。加快推进跨部门联办实施工作,6月底前实现实体大厅联办,10月底前实现信息系统打通。(责任单位:市直各相关单位)

5.办事指南标准化。按照省有关“八统一”的工作要求,进一步梳理规范办事指南和事项受理标准化手册。6月底前,完成全市(包括乡镇街道)统一规范办事指南的编制工作,做到办事指南通俗易懂,让群众一目了然。同时,完善和推广电子化办事指南,线上线下同步更新调整。加快推进“受办分离”改革工作,年底前完成事项受理标准化手册编制工作,实现同一事项收件标准和审批标准双统一,做到窗口人员可凭标准化手册受理其他部门事项。(责任单位:市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

6.事项管理常态化。构建统一规范、动态调整的标准化办事事项和办事指南体系,组织市级各单位和区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区做好事项清单和办事指南的动态调整和常态化管理工作。(责任单位:市编办)

(三)系统对接

1.完善全市共享体系和一窗体系建设。在省政务服务网共享体系的基础上,结合移动办事之城工作新要求,完善全市共享体系,构建对内共享、对外开放的基础性技术支撑平台,为“杭州办事”APP、综合自助办事服务机提供业务流、数据流连接服务。完善一窗体系,加快“一窗平台”的对接,实现实体窗口端四级便民服务体系“一窗受理”全覆盖。(责任单位:市数据资源局)

2.完成业务系统的对接联调。参考省政务服务网业务系统数据标准和接口标准,按照“杭州办事”APP、综合自助办事服务机要求的接口标准和页面标准,4月底前完成第一批公民个人办事高频事项的接口开发和页面开发,并对接联调。保证接口数据符合相应的实时性要求,确保数据资源与各主体部门的更新频次相一致。其余个人办事高频事项按照建设进度安排完成接口开发和页面开发,对接联调。(责任单位:市数据资源局、市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

3.加快数据归集使用。根据业务流程再造的要求,基于标准的权力事项库(或材料标准库),构建畅通、精准的数据流,支撑移动办事之城数据共享需求,推进数据“全归集、全打通、全共享”。(责任单位:市数据资源局)

4.推进业务流程再造。按照“杭州办事”APP、综合自助办事服务机开发特点,结合“八统一”要求,利用权力事项库,各部门积极配合,市金投集团、华数集团深入介入,确保“事项清单、流程再造、数据共享、动态调整标准化”技术落地。(责任单位:市直各相

关单位、市金投集团、华数集团、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

5.加快业务系统改造。根据业务流程再造的要求,完成各部门业务办理系统的改造,提供业务流、数据流接口。(责任单位:市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

6.加快服务渠道建立。对接杭州“12345”,实现“杭州办事”APP和综合自助办事服务机投诉、咨询、建议等服务受理,3月底前完成服务事项等工作对接,5月底前完成服务上线准备。(责任单位:市信访局、市审管办、市金投集团、华数集团)。

(四)平台建设

1.加快推进手机APP的开发与建设。对接政府各部门信息系统,打造集咨询、预约、办事、查询、支付、评价为一体的“杭州办事”APP。3月底前,完成“杭州办事”APP的框架搭建;5月底前,第一批公民个人办事高频事项正式上线运行;成熟一批,上线一批,年底前,实现70%公民个人办事高频事项移动可办。(责任单位:市审管办、市金投集团、市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

2.加快推进商事登记领域事项移动可办。年底前,实现“企业名称自主申报”、“小微企业设立申请”“个体工商户设立申请”“企业登记信息查询”等商事登记事项实现移动可办。(责任单位:市市场监管局)

3.加快推进综合自助办事服务机建设。通过改造和对接政府

各部门信息系统,建设集咨询、办事、查询、支付、打印、评价等功能于一体的综合自助办事服务机。2月底前,按照统一的24小时自助服务区建设标准和改造方案,完成市本级自助服务厅的装修改造,包括大厅装修、环境监控、网络布线、落实终端点位等。3月底前,在数据归集共享标准的基础上,完成市本级首批综合自助办事服务机终端的安装、调试并上线运行,推出第一批综合自助办事服务机可办理的公民个人办事高频事项。6月底前,完成全市各区、县(市)、开发区行政服务中心及部分条件成熟的乡镇(街道)便民服务站(点)综合自助办事服务机终端的安装、调试并上线运行。9月底前,完成乡镇(街道)全覆盖,延伸至部分条件成熟的社区。年底前,向具备条件的村(社区)及人流密集的公共场所延伸,实现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。(责任单位:市审管办、华数集团、市直各相关单位、各区、县(市)、经济开发区、大江东产业集聚区)

四、保障措施

1.组建工作专班,加强组织领导。按照《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)要求,组建打造移动办事之城工作专班,具体负责推进打造移动办事之城和公民个人办事事项“最多跑一次”改革各项工作。

2.明确责任分工,抓好工作落实。各级各部门要高度重视,抓好涉及本地区、本单位的具体工作落实,确保打造移动办事之城工

作专班成员的专职工作时间,按照分工要求,各司其职,各尽其责,全力推进打造移动办事之城和公民个人办事事项“最多跑一次”改革各项工作。

3.开展督查考核,确保工作实效。根据《2018年杭州市深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要点》的部署和《杭州市“最多跑一次”改革考核办法(试行)》的要求,制定“移动办事之城”建设领域考核实施意见,加大对移动终端建设运行等事项的考核权重,切实抓好各有关单位责任落实,助推改革目标按期实现。

4.加大宣传力度,及时总结推广。通过简报、专报等多种形式,借助报纸、电视、网络、微信等媒体加大对打造移动办事之城工作的宣传力度。总结提炼各地各部门的改革经验和特色亮点,及时上报并在全市推广,积极对外宣传改革成效。