

附件 1

“最多跑一次” 改革工作督查参考指南

为认真贯彻省委、省政府和市委、市政府加快推进“最多跑一次”改革的工作部署，全面打造行政服务中心“一窗受理、集成服务”的政务服务新模式，根据《市政府办公厅关于对“最多跑一次”改革工作开展重点督查的通知》督查 6 个方面内容，制定参考指南，供督查组参考。

一、督查方式

督查通过体验、暗访和明查相结合的方式。在督察的同时，进行问卷调查，了解情况。

（一）体验：督查组同志转换角色，以群众身份到窗口现场体验办事流程、服务质量、办事效率等。体验方式包括：“具体办”，以普通群众身份体验办事具体过程；“跟踪问”，全程跟随办事群众，听其在办理过程中对窗口的意见建议；“现场看”，到办事窗口现场观摩窗口办事过程和服务水平。

（二）暗访：主要是查看行政服务中心窗口设置、大厅布局、相关设备配置、办事环境、服务态度以及标准化办事指南梳理公布等情况，咨询相关事项办理情况，体验自助设备，并通过问卷调查或口头讯问等形式随机向办事群众和企业了解办事便捷度、满意率等情况。

（三）明查：主要是听取当地有关部门的工作介绍，进

入相关业务办理区了解各项制度的落实情况和业务系统的整合、应用情况，就明查和暗访中发现的问题开展深入的调查。

通过督查，掌握第一手材料，形成督查报告。

二、督察内容

（一）各地各部门既定时间节点的重点任务完成情况，如第一批、第二批项目公开和落实情况，以及与群众和企业关系密切、涉及部门多的事项梳理公布情况。

1、各地各部门梳理公布的“最多跑一次”事项是否真正实现了最多跑一次；（体验和暗访）

2、各地各部门是否对群众和企业到政府办事事项进行全面梳理，摸清底数；对已公布事项是否按有关规范要求，进行调整规范，并完成政务服务网入库；（明查为主）

3、对与群众和企业关系密切、办理量大的事项，是否开展重点研究，有什么改革突破。（明查为主）

（二）各地各部门推进“一窗受理、集成服务”的工作落实情况。

1、各地各部门落实省推广的不动产统一登记、外贸企业“证照联办”等改革成果情况；（明查为主）

2、政府部门各类政务服务事项进驻行政服务中心办理情况，有哪几个部门政务服务事项尚未进入行政服务中心。还存在哪些部门设立的办事大厅，下一步是否有并入行政服

务中心的具体计划；各部门管理的部门办事大厅，是否已按照“一窗受理、集成服务”的改革要求进行改造，并将受理系统纳入市县“一窗受理”平台，实现办理过程和结果接受统一监督。（明查为主）

部门在行政服务中心外设立的部门办事大厅，是否同步开展了“一窗受理、集成服务”改革；部门办事大厅是否真正实现了跑“一个窗口”可以办理大厅内的所有办事事项；（暗访为主）

3、行政服务中心综合受理窗口的设置情况。主要包括：

一是在哪些领域设立了“综合受理窗口”，投资项目审批、商事登记、不动产交易登记领域有没有到位；“综合受理窗口”是否实现了由行政服务中心进行统一受理。（暗访为主）

二是纳入“综合受理窗口”的办事事项总量及其分领域构成情况；（明查为主）

三是纳入“综合受理窗口”的办事事项总量占全部进驻行政服务中心的办事事项的比重；（明查为主）

四是设立的“综合受理窗口”是否真正实现了跑“一个窗口”可以办理领域的各类办事事项。（暗访为主）

五是行政服务中心受理窗口的设置还有没有部门的痕迹，具体涉及哪些部门。（暗访为主）

（三）涉及多部门的事项流程再造情况，部门间协同办

理机制建立和运行情况。

1、各地各部门是否从群众企业办事“一事情”的角度，开展涉及2个及以上部门联办事项的梳理工作，共梳理出多少联办事项；（明查为主）

2、对于梳理出的联办事项，是否协调形成部门间协同办理的制度；（明查为主）

（四）政务服务网建设情况，服务事项办理线上线下融合情况、各地各部门行政运行系统互联互通和信息共享利用情况，以及政务咨询投诉举报平台健全完善情况。

1. 是否已依托浙江政务服务网开发“统一受理”平台并投入应用；（明查为主）

2. 是否已建成并运行政务数据资源共享交换体系；（明查为主）

3. 各业务办理系统与政务服务网业务办理平台的数据是否已实时互通；（明查为主）

4. 人口、法人、电子证照等数据资源是否已在行政服务中心共享应用；（明查为主）

5. 电子文件归档、电子印章、群众评价、电子监察等技术支撑体系是否已经建立。（明查为主）

（五）关系到群众办事体验的行政服务大厅硬件设施、经办人员队伍建设及工作作风，市县乡村“四级联动”基层服务体系建设等情况。

1、行政服务中心功能布局和办事环境情况。

一是行政服务中心前台受理区、后台审批区、电子政务区等各类功能区是否已经设置，相关布局是否清晰合理；（暗访为主）

二是行政服务中心各类标志、标识、指示牌等是否清晰明确；（暗访为主）

三是网上受理、排队叫号、服务评价、触摸式自助网上查询办理一体机等设备是否配备并投入运行；（暗访为主）

四是高清视频监控系统是否建成并投放应用；（暗访为主）

五是行政服务中心秩序和环境是否良好。（暗访为主）

2、各类政务服务事项是否已经按照“一窗受理、集成服务”的要求，制定并公布标准化规范化的办事指南，各项要素是否清晰详尽，是否存在模糊性表述和兜底条款。

一是涵盖所有办理事项的办事指南是否已经制定并公布；（明查为主）

二是办事指南中受理窗口、申请主体、申报材料、办理条件、办理时限、监督电话等要素是否清晰详尽；（暗访为主）

三是办事指南中是否存在“XXX等材料”、“法律法规规定的其他材料”等模糊性表述和兜底条款；（暗访为主）

四是办事指南在法律法规规章的明确规定之外，是否存

在要求群众和企业提供各类证明情况；（暗访为主）

五是对于涉及多个部门、多个办理环节的“一件事情”，是否建立了一体化的办事指南和编制全流程的办事流程图。（暗访为主）

3、行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革的制度建设和执行情况。

一是行政服务中心对于政府部门办事的统筹协调、监督管理和考核评价制度是否建立健全；（明查为主）

二是行政服务中心统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈的业务闭环是否建立并有效运行；（明查为主）

三是并联审批、模拟审批、容缺受理、统一收费、高效审批、“多图联审、多评合一、联合验收”、多证合一、证照联办、全程代理、邮寄送达等配套制度是否建立并落实到位。（明查为主）

（六）督查调研各地各部门在“最多跑一次”改革推进过程中的典型做法、工作亮点以及工作建议。例如，如何推进乡镇（街道）、村（社区）办事服务中心建设，建立“乡镇（街道）、村（社区）前台受理，县级后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，实现同城通办、多点可办，提高群众满意度。

行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革 问卷调查

1. 在“综合受理窗口”，是否真正实现了跑“一个窗口”就可以办结该领域内的全部事情？（是/否）
2. 实行“一窗受理、集成服务”改革后，需要提交的办事材料是否明显减少，办事环节是否有所简化？（是/否）
3. 行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革后，政务服务效率和办事便捷度是否有了明显的提升？（是/否）
4. 对市政府推行“最多跑一次”改革是否满意？（是/否）
5. 您认为还有哪些事项可以实行“一窗综合受理”？