# 萧山区关于省委改革办“最多跑一次”

# 改革满意度评估的整改报告

今年6月，省委整改办针对最近办过事的特定服务对象开展电话调查，就分项目看，区市场监管局商事登记和区公安分局户籍管理两个方面群众满意度较低，萧山区全面深化“最多跑一次”改革工作领导小组办公室根据《“最多跑一次”改革专项评估CAT1调查问卷》中相关内容要素，认真查摆存在问题，深入剖析存在原因，研究推进整改措施，现将有关情况汇报如下：

### A．萧山区商事登记工作整改

**一、存在的问题**

（一）咨询电话打不进。

（二）现场等待时间太长。

（三）审批环节太多，需要跑多趟。

（四）不同的窗口答复意见不统一。

**二、原因**

**（一）商事登记办件量大。**自2014年3月实行注册资本认缴制以来，商事制度改革政策频出，改革红利波及面不断扩大，企业登记业务量逐年井喷，2016年企业新设同比增加近50%，变更登记量同比增加达188.01%（含集中办理五证合一因素）。萧山的经济户口总量居全市各区县局首位，就区办事中心窗口而言，企业登记日均办件量达200余件，虽有13个窗口在同时受理（其中3个为综合进件窗口，需优先办理许可业务或综合进件业务），申请人等待时间超过1小时的情况仍比较常见，有限的人员编制与不断激增的业务量之间矛盾凸显，一定程度上影响群众享受到满意、贴心的服务。

**（二）“最多跑一次”改革仍处于推进调整期。**自今年2月份省工商局公布《关于印发助力我省经济转型升级系列组合拳若干举措》后，省市局不断在推进业务系统、业务流程的调整和转变，如4月10日转换使用浙江省全程电子化登记平台，4月17日上线名称全程电子化登记系统设立申报，5月27日上线名称全程电子化登记系统变更申报，6月9日上线全程电子化登记平台部分网上申报功能（杭州版第一期），名称全程电子化登记系统和杭州版全程电子化登记网报系统自上线以来一直在进行不断的完善和修正，下阶段还将进一步推出“小杭”自动应答系统、网报电子签章功能等等。随着上述系统的推进，工作人员在业务流程、工作方式等各方面也发生了变化，在改革处于逐步推进的这个过程中，系统需要进行不断的改进和完善，工作人员的工作模式、工作理念也需要及时地进行调适和转变，对工作人员的工作能力、工作效率、服务质量提出了更高的要求，因此在调整期可能存在运行不畅的情况，影响群众办事的获得感和满意度。

**（三）商事登记窗口、人员整合调整过渡期。**6月以来，区办事服务中心集中进行了窗口调整，统一设置了“商事登记一窗通办”综合服务窗口，对窗口的工作人员进行了专岗的招考，调整了部分原先市场监管局的窗口工作人员，又从社会上新招了一部分工作人员，因此窗口人员之间业务能力、业务素质一段时间内会存在一定的差距，商事登记业务量大、涉及面广、政策业务变化快，窗口工作人员需要业务的不断积累、问题处理能力的不断提高和对窗口工作的不断磨合。

**三、整改措施**

**（一）积极推进“一窗通办”综合进件。**积极推进“1+N”+X商事登记制度改革和按“一件事情”标准实现全流程“最多跑一次”改革，以群众需求为导向，加快推进“一窗受理、集成服务”改革，在区办事服务中心综合进件窗口设置下，推行“一窗通办”工作机制，使市场监管内部许可证照实现统一收件条件、统一审批流程、统一审批时限，统一人员整合。同时，积极跟进杭州市市场监管局关于”1+N”+X系统的开发，逐步将杭州市局公布的其他部门N、X事项纳入一窗通办，解决群众办事“多头跑”的困局，配合区办事中心合理设置窗口，加强人员保障。

**（二）继续推行“容缺受理”和“小方章”制度。**完善容缺容错受理制度，统一窗口受理口径，确定和固化《企业“容缺受理”清单》和《食药类许可备案事项“容缺受理”清单》，先行受理申请人缺少或错误的非关键性、非原则性材料，允许申请人在规定期限内补正或修改，尽量为申请人登记节约时间；针对材料齐全，但内容存在错误的，由受理人员盖上“材料初审小方章”，申请人补正后直接凭印章到相关窗口再次提交，无需取号等待，避免不同受理人员的重复审查，也免于申请人多次排队重复提交，确保一次性告知制度执行到位。

**（三）设置“企业简易事项登记”快速窗口。**针对公司登记备案，五证合一换照，营业执照换发、补发、增发执照副本，企业简易注销等企业简易事项登记开设两个快速办理窗口，在“内资企业登记”前优先叫号“企业简易事项登记”，促进企业简易事项登记“等候不超半小时，办结不超半小时”，盘活现有取号资源，加快简易登记事项的办理，减少申请人等候时间。

**（四）积极推行全程电子化登记。**进一步做好各项举措解读和舆论引导工作，提高群众的知晓度和参与度，进一步推进审批登记电子化，优化操作流程，引导申请人参与网上申请、网上办理，提高申报效率。在省市局电子签名、电子归档工作的后续完善下，推进企业登记从“半流程电子化登记”向“全程电子化登记”转变。

**（五）不断加强人员业务培训。**继续加强对窗口工作人员的业务指导和培训，在省市局加强对基层的指导和帮助下，实现工作指导一盘棋，不断提升窗口业务人员整体业务技能，打造“通岗型”审批登记专业人才。

## B萧山区户籍登记工作整改

**一、目前的现状：**

至目前已经向社会公布了最多跑一次事项清单共九项，具体为：1、出生登记（出生后30天内新生婴儿申报户口）；2、居民身份证申领、补领、换领；3、临时居民身份证申领；4、户口注销；5、居民户口簿换领、补领；6、户口迁往市外；7、户口辅项变更更正（除姓名、性别、出生年月、身份证号码、民族外的户口登记事项）；8、户口信息查询；9、重名查询。

上述事项可以直接在网上进行办理户籍事项的只有重名查询，其他事项均需群众到各派出所户籍窗口办理。虽然目前向社会公布的就这些事项，但群众把所有的需要到派出所办理的户籍相关事项都归类为”最多跑一次”。

**二、群众满意度偏低的原因分析：**

1、直接能在网上办理的事项少。因办理户籍相关事项的严肃性，对于材料审核要求比较高，许多材料需要人工审核比对，如出生证真伪鉴别、异地办理身份证的审核等。因此可以在网上直接办理的事项几乎没有，群众觉得不方便。

2、没有一窗集中受理。户籍办理量大面广，且需要在迁入地派出所或户籍所在地派出所办理，群众来去费时间费体力。没有像市民中心、行政审批中心那样一窗集中受理。

3、政策性特别强，需要递交材料多，群众有时对需要递交这么多材料无法理解，群众一拿到材料清单就会觉得太复杂。比如购房落户需要的材料：①房管部门核准的《外地人在杭购买住宅确认表》（第一联申请人收执联）；②落户申请报告；③经区房屋主管部门核对盖章的房屋所权证复印件；④申请人高中以上文化程度学历证书（原件和复印件）；⑤杭州市市级以上医院出具的证明申请人无传染疾病证明；⑥申请人常住户口所在地户籍证明或户口簿（原件和复印件）、居民身份证（原件和复印件）；申请人常住户口所在地公安机关出具的无违法犯罪记录证明； ⑦随迁配偶的，应当提供《结婚证》（原件和复印件），配偶常住户口所在地户籍证明或户口簿（原件和复印件）、身份证（原件和复印件）；⑧随迁未成年子女的，应当提供父母《结婚证》、居民身份证（原件和复印件），未成年子女常住户口所在地户籍证明或户口簿（原件和复印件）、已办理居民身份证的同时提供居民身份证（原件和复印件），未成年子女出生证（原件和复印件）、独生子女光荣证（原件和复印件）或当地计划生育部门出具的符合计划生育政策证明（不符合计划生育政策的，应当提供当地计划生育部门出具的处罚决定书原件和复印件，罚款票据原件和复印件）。

4、审批周期长，迁移手续复杂。现在所批户口时间为5个工作日，局批户口的时间为20个工作日，群众觉得时间长。特别是市外户口迁入，审批结束后需要到迁入地派出所领取准迁证，然后到户口所在地迁出户口，最后到迁入地派出所办理户口迁入，走完整个流程群众觉得特别费时间费精力。

５、政策分类多且杂。根据杭州市一体化要求，萧山区自2015年1月1日起实行与主城区统一的市外迁移政策，但集体土地上的区内户口迁移政策暂维持现状。因此就出现了因2015年1月1日时间点而区分的不同政策（如购房入户要根据2015年1月之前或之后来依据不同的政策，提供不同的材料），因国有土地和集体土地的土地性质而区分的不同政策等（国有土地执行杭州市主城区统一的政策，集体土地执行原萧山区政策）。基于政策分类多且杂，对窗口工作人员的政策解释要求较高，而群众对不统一的政策也怨言较多。

6、集体土地产权证明不够明确。目前因萧山区大面积拆迁，涉及集体土地户籍问题较多，但因萧山区大部分集体土地的合法手续（建房报告、土地使用证等）不齐全，因此只能通过职能部门开具证明予以确认。各镇街村镇办公室对于出具证明的受理部门、办理程序、所需材料均不统一，甚至有统一不予以出具等情况。群众因此会出现多跑腿情况，并将对该职能部门的不满情绪直接反馈在公安户籍部门。

**三、目前针对跑一次推出的便民措施**

1、实现居民身份证“就近办，方便办”，不用回老家就可以办理居民身份证。全区22个派出所均已开展省外异地、省内异地办理居民身份证。

2、居民身份证收费可以使用支付宝。

3、身份证、准迁证、人才居住证等有关材料推出了邮政快递服务。

4、在办理户口迁移、居住证等业务时需要的《公民个人社保证明》，由公安机关查询打印，不用群众到社保部门查询打印。

5、在每个派出所户籍窗口配备打印复印一体机，为群众提供方便。

6、加强户籍窗口队伍建设，要求户籍窗口工作人员根据具体情况在窗口实行容缺服务、预约服务、代办服务等事项，提供便民举措，方便群众办事，尽量使群众少跑腿。

**四、下步整改措施：**

1、分局将积极开展业务培训，提高户籍窗口工作人员的业务水平和服务质量，确保服务电话和窗口的工作人员 “一次能讲清”；

2、全面梳理服务事项的办事材料和流程，并进一步简化申报材料，按照图文并茂、通俗易懂的要求，制作服务清单，确保群众“一次能看懂”。

3、借助互联网，对户籍相关政策进行多方面宣传，增加群众获取有关政策的信息渠道。

4、加强督查检查。双基大队将会同区纪委驻局纪检组、分局警务督查大队、行政审批科等单位组织开展多种形式的检查，从中发现存在的问题。

５、建议区政府统一协调集体土地手续不齐全的证明出具问题。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革工作领导小组办公室

2017年7月19日