萧山区关于第十五批“最多跑一次”改革

有关问题整改情况汇报

杭州市跑改办：

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，根据反馈信息显示，萧山区“最多跑一次”工作还存在不少问题。对此，我区高度重视，针对《“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：

**存在问题**

根据半年来我们收到的投诉建议、民情回访、代办评价、匿名回馈等信息收集分析来看，主要涉及卫计、社保、不动产登记、户籍管理、商事登记、房产交易等领域，其中商事登记与户籍管理方面突出问题比较明显，主要有以下问题：

1. 商事登记领域用户体验差，表现在：咨询电话难以打通、现场等待时间较长、审批环节太多，需要跑多趟、不同的窗口答复意见不统一。
2. 户籍管理事项所需材料较多，办事过程中需要跑多次。
3. 窗口服务质量与窗口工作量成反比，窗口人员在高工作量情况下无法长期做到文明、规范服务。
4. 信息共享率不高，办理事项所需材料很多都是政府出的证、照，但办事屡屡需要办事群众提供，特别是设计多个部门的共性材料、其他部门的皮肤文件需要多次、反复提交。
5. 网上申请服务使用体验不佳。如商事登记，必须要通过网上申报，但是申报系统设计不合理，申报界面提示帮助功能太少，提交后无法修改，申报后仍需大厅取号办理。
6. 办事大厅环境不佳，办事人员较多，大厅过于嘈杂，空调温度太高，空调经常出问题。

**相关原因**

（一）部分事项办件量大、单件事项办件窗口客观等待时间较长。如商事登记、不动产交易、社保、医保等窗口部门，由于部分事项所需材料较多，办件流程存在审核、验证、校对等工作，办件客观等待时间较长。比如商事登记，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）“一窗通办”工作全面开展后，人员整合、业务流转需要磨合期。6月20日开始，萧山区办事服务中心根据杭州市“一窗受理”工作要求，开设“一窗通办”服务，其中企业注册登记“一窗通办”平台通过整合原企业注册登记、餐饮、计量、药械四个窗口，实现89项服务事项“一窗通办”、“综合进件”，营业执照和许可证证照联办。不动产交易登记按照“一个事项对外”、“一张清单公开”、“一个窗口办理”，整合原37个不动产登记事项与31个房管交易事项有机整合，形成商品房买卖、存量房买卖、房改购房等15个综合受理事项，设置5个联办窗口，将两个单位的业务办理要求及所需申报材料融合在一张服务清单中，实行一张表申请，有效打破部门职责界限，方便群众办事。投资项目审批整合14个部门198个事项，开展投资项目审批全流程“一窗通办”，综合收件。并针对此项工作重新招募“一窗通办”专岗人员45名，并集中进行了窗口调整，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，特别是商事登记这类业务量大、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）网上办件平台仍需修正提高。至今为止，商事登记服务已经正式全方位推广网上申报服务，也是所有部门中第一家全网络申报的单位。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。

（四）类似户籍登记的事项工作量大、审核要求高，简单操作“跑一次”容易出纰漏。

户籍登记作为此类事项的一个缩影，反应了以下情况：

1.现阶段无法直接在网上办理。类似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。类似户籍办理业务，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。类似户籍事项，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。类似户籍管理事项，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.区域政策内容复杂，同一城市的不同区县市标准不同一。类似户籍管理事项，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。此类事项在萧山、余杭、富阳这三个区内屡见不鲜。

（五）数据共享基础弱。杭州作为经济发达城市，部门业务系统十分成熟，政务服务数据仍处于部门各自为政的状态，打通数据接口，实现数据共享仍需一定时间。这对实现“最多跑一次”、“一窗通办”、资料共享、并联审批等均有较大的阻碍，也对网上办事的体验感、便捷度有较大影响。

**整改措施**

1. 进一步推进“一窗通办”服务和窗口人员队伍建设。

持续加强“一窗通办”服务的推进工作。我们将在下阶段工作中，深化业务培训、素质教育工作，提高“一窗”专岗人员的业务水平和服务态度，打造“通岗型”审批登记专业人才。对非“一窗”部门也应积极开展业务培训，提高专职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”。

（二）全面做好标准化工作，积极推进一窗进件受理，减少大厅等待时间。

根据省市标准化工作要求，以及区内工作实际，全面推进标准化工作，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”。

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。

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，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）配合省市做好网络平台开发建设、加强对网络办件的宣传，积极推进全程电子化。

就区级层面来说，积极配合省市做好全省网络平台建设和数据联通对接服务。并依托微信、微博、电视媒体加强对网络申报、网上办件进行有效宣传，加快市民群众的的对网络办事的认同感。

（四）强督查检查、形成长效督查机制。

萧山区跑改办针对各部门、镇街“最多跑一次”工作进度，开展分组督查工作。设立投资项目业务推进组、商事登记业务推进组、便民服务业务推进组、电子政务业务推进组，并建立《萧山区“最多跑一次”督查工作制度》，每月制定工作重点和工作目标，针对市民反映强烈、改革滞后的部门、镇街进行跟踪督办。