

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

萧跑改办〔2017〕11号

关于加快推进群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项梳理和行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作的通知

各相关部门：

为全面贯彻落实省委、省政府关于加快推进“最多跑一次”改革的决策部署和市政府《关于进一步深化“简政放权、放管结合、优化服务”推进办事“最多跑一次”改革实施方案》（杭政函〔2017〕40号）的要求，加快推进群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项梳理和行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作，现将浙江省“最多跑一次”改革办公室《关于全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服

务”改革工作的通知》（浙跑专办字〔2017〕2号）和《关于进一步规范群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项梳理公布工作的通知》（浙跑专办字〔2017〕3号）印发给你们，请认真贯彻执行。

- 附件：1. 关于全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作的通知（浙跑专办字〔2017〕2号）
2. 关于进一步规范群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项梳理公布工作的通知（浙跑专办字〔2017〕3号）

萧山区跑改办

2017年4月25日

附件 1:

浙跑专办字〔2017〕2 号

关于全面推进行政服务中心 “一窗受理、集成服务”改革工作的通知

各市、县（市、区）人民政府，省政府直属各单位：

为贯彻落实省委、省政府关于加快推进“最多跑一次”改革的决策部署和省政府第九次全体扩大会议精神，根据省政府印发的《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》（浙政发〔2017〕6 号），现就全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作有关事项通知如下：

一、总体要求

认真贯彻以人民为中心的发展思想，按照群众和企业到政府办事“最多跑一次”的理念和目标，全面推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革，探索推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的政务服务新模式，加快政务服务由政府部门自行受理向行政服务中心“一窗受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”转变，实现政务服务流程全面优化、服务效率大幅提升、人民群众改

革获得感显著增强。

二、基本原则

（一）需求导向原则。以满足群众和企业办事需要、改善群众和企业办事体验为出发点和落脚点，将行政服务中心“一窗受理、集成服务”作为加快实现“最多跑一次”改革目标的有效途径和重要载体，着力推进改革创新，不断提升群众办事便捷度和满意率。

（二）应纳尽纳原则。围绕群众和企业到政府办事“一站式”服务的目标，进一步推进各类政务服务事项向行政服务中心集中进驻；围绕构建衔接有序、协同联动、便捷高效的行政服务体系的目标，着力推进进驻行政服务中心的事项向综合受理窗口集中，切实破解群众和企业到政府办事“来回跑、多头跑”难题。

（三）分类整合原则。按照“一窗受理、集成服务”改革要求，稳步推进群众和企业到政府办事事项的分类整合和综合受理窗口的分类设置，着力增强办理事项分类和综合窗口布局的系统性、科学性、协调性。

（四）探索创新原则。聚焦政务服务提质增效，重点在办理条件标准化、申报材料简化、办理流程优化、业务平台互联、政务数据共享、后台办理和前台受理人员合理配置等

方面加强探索创新，努力打造符合当地实际，精简、便民、高效的政务服务新模式。

三、主要任务

（一）科学设置“综合受理窗口”。各地要综合考虑办理事项领域、办理流程关联度、办理数量多少等因素，科学设置“综合受理窗口”。现阶段应设立投资项目审批、商事登记、不动产登记登记、医保社保、公安服务等方面“综合受理窗口”。并根据运行情况进行动态调整，不断优化“综合受理窗口”设置。对于一些年办件量少、与其他事项关联度低的办理事项，可以设置“其他综合事务”窗口。对于部分办理量大、办理频度高的即办件，可以保留若干部门即办窗口。目前确因场地条件限制暂时无法整合进驻行政服务中心的部门办事大厅，原则上也要按照“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，条件成熟后进驻行政服务中心。

（二）制定公布标准化规范化的办事指南。各地要充分吸收行政审批和政务服务标准化试点工作成果，制定公布标准化规范化的办事指南，为群众和企业办事提供明确清晰的指引。重点规范申请主体、办理条件、申报材料、办理流

程、办理时限等要素，彻底取消不必要的申报材料、“奇葩证明”，消除“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。要突出“用户”导向，着力研究解决一件事情涉及多个部门，群众和企业需要“多次跑”、“多头跑”的事项标准化，进一步打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，实现无缝对接，集成办理。

（三）建立健全配套制度体系。围绕强化政务服务管理监督的要求，建立健全行政服务中心统筹协调和监督考核制度，加快建立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。围绕提升政务服务效能的要求，探索建立并联审批、模拟审批、容缺受理、统一收费等制度，加快形成政务服务提质增效的长效机制。围绕省政府确定的企业投资项目审批、商事登记、不动产登记、便民服务等领域重点突破的要求，建立高效审批、“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”、“多图联审、多评合一、联合验收”、多证合一、证照联办、全程代理、邮寄送达等制度，加快形成健全完善的制度保障体系。

（四）着力推进“互联网+政务服务”。依托浙江政务服务网，开发“综合受理”平台，建设政务数据资源共享交换体系。省级有关单位要加快推进本部门纵向隔离的业务专网

与省电子外网双向实时互通，按照各级行政服务中心的业务协同需求，实现本部门业务办理系统与各级政务服务网业务办理平台的数据实时互通。推进人口、法人、电子证照等数据资源在各级行政服务中心的共享应用，以数据共享促进流程优化、业务协同。加快“浙江政务服务”移动客户端建设，深化浙江政务服务网统一公共支付平台应用，推动更多政务服务事项通过移动互联网办理。加快推进电子文件归档、电子印章、群众评价、电子监察等技术支撑体系建设，通过线上线下的融合互动，推动政务服务优化升级。

（五）加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）、村（社区）延伸。按照基层治理体系“四个平台”建设的要求，切实加强乡镇（街道）便民服务平台建设，以统一的政务服务网业务办理平台为支撑，加快推进“一窗受理、集成服务”改革向乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）代办点延伸，探索建立“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，县、乡镇（街道）后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，逐步实现县、乡镇（街道）政务服务事项的一窗办理、一站式服务、一个平台共享、全县域通办和全流程效能监督。

四、组织实施

（一）加强组织领导。行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革，是加快推进“最多跑一次”改革的重要内容。各地、各部门要充分认识行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革的重要意义，切实加强领导，精心组织实施，狠抓工作进度，确保于3月底前完成市县行政服务中心的“一窗受理、集成服务”改革工作。

（二）加强协调配合。各地要建立工作机制，明确工作职责，强化协调配合。市、县（市、区）要确定“一窗受理、集成服务”改革工作的牵头单位，并明确相关部门的责任分工，落实责任人，把握时间节点，倒排工作进度，确保不折不扣完成各项工作任务。省级有关部门要加强对本系统有关工作的督促指导和业务培训，及时研究解决改革中遇到的困难和问题。

（三）强化督查考核。省“最多跑一次”改革专题组办公室将建立定期督查通报制度，定期通报各地进度。各地要全面落实“最多跑一次”改革专项督查和考核评价制度，充分发挥督查考核的“指挥棒”作用，加强对行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革工作的督查考核，对于不认真履行职责、工作明显滞后的地区和部门，要严格执行责任追究机制，加大责任追究力度，确保行政服务中心“一窗受理、集

成服务”改革工作落到实处、取得实效。

浙江省“最多跑一次”改革办公室
(浙江省机构编制委员会办公室代章)

2017年3月14日

附件 2:

浙跑改办字〔2017〕3 号

关于进一步规范群众和企业到政府 办事“最多跑一次”事项 梳理公布工作的通知

各市、县（市、区）“最多跑一次”改革专题组办公室：

为全面贯彻落实省委、省政府关于加快推进“最多跑一次”改革的决策部署，根据省政府印发的《加快推进“最多跑一次”改革实施方案》（浙政发〔2017〕6 号），现就规范群众和企业到政府办事事项梳理公布工作有关事项通知如下：

一、进一步厘清事项梳理范围

（一）关于部门范围。省政府明确的范围为各市、县（市、区）政府及其部门、承担行政职能的事业单位；乡镇（街道）政府（办事处）；省级有关单位包括承担行政职能的事业单位。具体梳理公布时要把握两点：

1. 列入“最多跑一次”梳理公布的事业单位仅限于承担行政职能的事业单位。公益性事业单位、生产经营性事业单位、企业不列入“最多跑一次”事项梳理公布范围。公益性事业单位、生产经营性事业单位以及企业等受政府部门委托承担的部分管理服务事项，由作出委托的政府部门进行梳理公布。

2. 政府部门（承担行政职能的事业单位）间对于管理服务的实施存在委托关系的，一般由受委托的部门或单位梳理公布与受托管理服务相关的“最多跑一次”事项。如省级部门通过委托的形式将行政权力下放给市县部门行使的，由市县部门负责该权力事项的梳理公布工作。

3. 乡镇街道事项梳理要对照乡镇街道的权力清单和公共服务事项目录，突出延伸服务，区分乡镇街道自有事项和受上级部门委托事项开展“最多跑一次”事项梳理，并分别统计事项、办件量等数据。

（二）关于事项范围。主要把握以下三点：

1. 群众和企业到政府办理的事项原则上应为权力清单和公共服务事项目录中的事项。对于权力清单和公共服务事项目录以外，个别现阶段确需跑到政府部门办理的事项，也应列入群众和企业到政府办理的事项范围。

2. 就行政权力事项来说，列入“最多跑一次”事项的权力事项主要是依申请的行政行为（如行政许可、行政确认、行政给付、行政裁决、其他审批权等）和法律规定行政相对人具有申报（报送）等义务的行政行为（如税款征收实行纳税人申报制度）。行政处罚、行政强制等依职权的行政行为，除相关费用收缴或法律有特别的制度规定外，不得要求群众和企业到政府上门办理，也不宜列入“最多跑一次”事项清单，以避免增加行政相对人负担。

3. 就公共服务事项来说，列入“最多跑一次”的事项主要是指需要跑到政府上门办理的事项（如开具证明等）。不需要到政府上门办理的事项（如通过网络在线查询等）无需列入“最多跑一次”的事项。另外，一些目前已列入公共服务事项目录，但并非基于行政管理关系提供服务，而是基于一般民事合同关系提供的商业性服务事项（如审批中介服务、广告价格咨询等），不应列入“最多跑一次”事项梳理公布范围。

二、科学确定“一件事情”的界定标准

如何界定“一件事情”，需要不同情况区别对待。从实践情况看，“一件事情”主要可以分为几种情形：

1. 一个部门一个办理事项。如省能源局实施的“穿跨

越管道等施工作业审批”；

2. 多个部门一个办理事项。如省经信委、省金融办共同实施的“融资性担保公司设立与变更审批”；

3. 一个部门多个办理事项。如县级地税局实施的“城市维护建设税征收”、“城镇教育附加费征收”、“地方教育附加费征收”等；又如，企业跨县级行政区搬迁时，需要在变更工商登记前办理企业档案迁移手续，对于这种情况，应归并为“一件事情”办理，否则就需要提交两次申请，跑两次。

4. 多个部门多个办理事项。如“不动产统一登记”，涉及交易备案、税款征缴和不动产登记三个办事环节，分别由建设、地税和国土部门办理。

总而言之，合理界定“一件事情”的标准，是“最多跑一次”改革能否取得实效的基本前提。具体界定时，需要根据实际情况来确定，关键是要坚持“用户需求导向”，服务“用户办事体验”，切实从群众和企业的办事需求、办事角度来界定“一件事情”，而非站在政府部门的角度来界定“一件事情”。如“不动产统一登记”，就单个部门看都可以做到只跑“跑一次”，但是对群众和企业来说，却是“一件事情”要“跑三次”。因此，对于一个部门涉及多项办理内容的，要以“一件事情”的标准推进相关办理内容的整合归并，实

行综合办理，实现多个办理事项“跑一次”；对于一件事情涉及多个部门、多个办理环节，群众和企业需要“多次跑”、“多头跑”的事项，要着力打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，推进部门间、环节间的无缝对接、集成办理，实现“一件事情”全流程“最多跑一次”。

三、准确把握事项梳理口径

（一）以权力清单和公共服务事项目录为基础梳理群众和企业到政府办事事项的，原则上以总项作为梳理“最多跑一次”事项的基础，不再拆分子项。比如，按照一件事情的界定标准，一项权力（公共服务）事项办理界定为一件事情的，一般一项权力（公共服务）事项梳理为一项群众和企业到政府办事事项（不予拆分子项），并在事项名称上保持一致。例：事业单位登记，虽然包括设立、变更、注销登记三个子项，但在梳理公布群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项时，以“事业单位登记”一项对外公布。

（二）按照一件事情的界定标准，一个部门（多个部门）的多个办理事项可以归并为一件事情的，原则上多个办理事项梳理成一项群众和企业到政府办事事项。对于跨部门的“一件事情”，各有关部门在公布事项时，应共同公布同一项群众和企业到政府办事事项，并分别注明本部门负责的办

理子项。

例 1：权力清单中的“城市维护建设税征收”、“城镇教育附加费征收”、“地方教育附加费征收”等事项，涉及多个行政权力，但办理内容紧密相关、办理流程基本相似，都由地方税务部门负责征收，纳税人完全可以通过一次上门办理多个事项，在梳理“最多跑一次”事项时宜归并为一件事情，实现综合办理。在梳理公布时，可以根据纳税人办事习惯公布为“城建税及相关税费征缴”，并将“城市维护建设税征收”、“城镇教育附加费征收”、“地方教育附加费征收”等有关权力事项作为“城建税及相关税费征缴”事项的子项。

例 2：开办一家餐饮企业，涉及“企业及分支机构登记”和“食品经营许可”两个权力事项，缺少其中一个办理事项都不能合法开张营业。而且，市场监管体制改革以后，这两项权力已统一由市场监管局行使。对于这类事项，宜重点推进综合办理，实现证照联办。在梳理“最多跑一次”事项时，可以梳理为“餐饮企业证照办理”，并将“企业及分支机构登记”、“食品经营许可”等有关权力事项作为“餐饮企业证照办理”事项的子项。

例 3：成立教育类民办非企业单位，对于群众来说是一件事情，但先后涉及民办学校审批、民办非企业单位设立登

记两个办事环节，分别由教育部门和民政部门办理。在梳理“最多跑一次”事项时，应梳理为“教育类民办非企业单位登记”一个事项，并将“民办学校审批”、“民办非企业单位登记”等有关权力事项作为“教育类民办非企业单位登记”事项的子项。在公布“最多跑一次”事项时，教育部门公布为“教育类民办非企业单位登记（民办学校审批）”，民政部门公布为“教育类民办非企业单位登记（民办非企业单位登记）”。

四、切实做好事项公布工作

各地要按照省政府明确的时间节点，认真做好“最多跑一次”事项的公布工作。对于目前尚未对外公布的事项，要按照梳理规范的要求，抓紧进行规范；对于已经向社会公布的事项，也要进行“回头看”，及时做好调整规范工作。各地要在3月28日前按照本通知的要求完成事项规范工作，于3月底前公布已实现“最多跑一次”的全部事项（不再分第一批、第二批）。乡镇街道要区分自有事项和受上级部门委托事项，分别公布“最多跑一次”事项。今后，要根据办事事项调整情况及省市县三级“最多跑一次”事项比对规范情况，及时对已公布的“最多跑一次”事项进行动态调整。

群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项的梳理公布

是加快推进“最多跑一次”改革的基础，其规范化标准化尤为关键。各地要加强组织协调和指导督促，切实把“最多跑一次”事项标准化规范化要求落到实处。下一步，省“最多跑一次”改革办公室将结合平安市县考核和专项督查工作，对各地落实“最多跑一次”事项标准化规范化的情况开展全面检查。

浙江省“最多跑一次”改革办公室
(浙江省机构编制委员会办公室代章)

2017年3月24日