

# **2018 年全面深化“最多跑一次”改革 打造“简洁政府”**

## **实 施 意 见**

**(征求意见稿)**

根据省委、省政府“将‘最多跑一次’改革进行到底”的精神和市委、市政府打造“移动办事之城”的要求，为持续推动“最多跑一次”改革向纵深发展，同步撬动其他领域改革，争创体制机制新优势，切实增强群众和企业的获得感，现制定如下实施意见。

### **一、工作目标**

在巩固现有成果的基础上，围绕推进“20988”，打造“简洁政府”的实施目标，全面增强改革的系统性、整体性、协同性，在更大范围、更深层次深化简政放权、放管结合、优化服务，力争全省“最多跑一次”各项排名均位居前 20 名，其中满意率达到 98%以上，实现率达到 88%以上。

**(一) 在“简化办”上有更大突破。**认真落实“四个一律取消”：凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能通过网络核验、数据共享的一律取消，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”。

**（二）在“简环节”上有更大突破。**以群众需求为导向，以“一窗受理”、“一件事”联办为载体，大力推进政务服务从“单部门办理”向“多部门协同办理”转变，重点在商事登记、不动产登记、企业投资项目审批领域推行“311”机制，即年底前实现企业开办（从受理到领取税务发票）3个工作日内完成，扩大不动产登记“60分钟办证”覆盖面，整体效率提升10%，实现一般企业投资项目开工前审批最多100天。

**（三）在“简层级”上有更大突破。**推行政务服务“扁平化”，打造“30分钟办事圈”。通过区级事项下放，受理窗口下沉，自助终端延伸，银行网点代办等模式，进一步推动区级个人服务事项向镇街、村（社区）延伸，年底前实现全区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）、基层站所和银行网点就近办理。

**（四）在“简数据”上有更大突破。**依托全市数据归集体系，构建全区数据交换平台，推进政务数据“全归集、全打通、全共享”，年底前实现80%以上事项所在系统与“一窗受理”平台的对接，80%以上事项开通网上办理，新设企业网上办理率90%，不动产登记网上办理率70%，投资项目审批网上办理率100%，公民个人办事事项网上可办率80%以上。加快推出手机APP和综合自助办事服务机，年底前实现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、工作任务**

### **（一）规范标准体系建设，做好顶层设计。**

**1、事项清单标准化。**按照省“八统一”部署，对企业和群

众到政府办事项目录进行再比对、再确认，6月底前形成统一规范的事项目录清单。（牵头单位：区编委办；责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府）

**2、办事指南标准化。**进一步梳理规范办事指南和标准化手册，做到办事指南通俗易懂、群众一目了然，一般窗口人员可凭标准化手册受理其他部门事项。6月底前完成全区（包括乡镇街道）统一规范办事指南的编制工作，年底前完成事项的标准化手册编制工作。同时，完善和推广电子化办事指南。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府）

**3、动态调整规范化。**加强群众和企业到政府办事事项的常态化调整及管理。5月底前出台全区动态调整规范机制。根据法律、法规、规章的调整情况，依法开展群众和企业到政府办事事项和办事指南线上、线下的动态调整工作，确保“最多跑一次”事项和办事指南的规范性、时效性和准确性。（牵头单位：区编委办；责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府）

## **（二）强化服务体系建设，打造全域一体政务环境。**

**4、加快整合提升，做强做优区级主平台。**整合区级行政审批、市民之家、公共资源交易三平台，进一步推动区级各类政务服务事项进驻区办事服务中心，年底前除省市明确允许不进驻的事项外，其他“最多跑一次”事项原则上100%进驻区办事服务中心，新平台全面建成启用；依托数据对接共享，深化“一窗受理、集成服务改革”，6月底前完成区级行政审批平台“无差别”受理窗口建设；加大智能化建设力度，6月底前全面建成区办事服务中心网络、微信、电话预约服务体系；年底前建成智能语音咨询解答库，建成无人受理窗口，逐步推行“机器换人”，打造

全省领先、全市顶尖，现代化、智慧化、标准化的区级办事主平台。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门）

**5、加快统筹规范，推行全域一体化窗口。**依托浙江政务服务网地理信息系统，开展全区政务服务网点便民手册编制工作，5月底前，完成全区政务服务网点及服务事项浙江省政务服务网统一对外查询，群众自主选择，就近可办。以区公安分局为试点，在全区范围内开展“亮窗行动”，出台全区服务大厅现场管理规范，统一服务设施、统一服务规范、统一服务形象，打造全域一体化规范窗口，全面提升我区政务窗口服务形象和服务水平。6月底前，区级各办事窗口完成规范化建设，年底前，基层站所、镇街、村（社区）便民服务点完成规范化建设。（责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府）

**6、加快事项下沉，推动个人事项“就近办”。**进一步健全基层服务体系建设，实现三个“全覆盖”。镇街层面，以益农镇为试点，以“一窗受理”为载体，推进区级公民个人事项向镇街办事服务中心延伸，8月底前，实现试点镇下放事项“能办事、办好事”，年底前实现试点镇事项全区镇街办事服务中心全覆盖。村（社区）层面，以俊良社区、洄澜南苑社区、休博园社区、工人路社区、湖滨花园社区为试点，5月底前，实现五个试点社区“一口式受理、全科式服务”，居民到社区办事“最多跑一次”；年底前实现全区城市社区全覆盖，村级代办服务点全覆盖。加大基层站所建设力度，以区公安分局“交治合一”为试点，推进区级事项向基层站所延伸，深化银行网点代办、自助机、网上办等服务模式的综合应用，年底前实现全区60%以上的公民个人事项基层可办。（牵头单位：镇街延伸由区办事服务中心牵头，社区

延伸由区民政局牵头；责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府、益农镇人民政府）

**7、加快平台建设，完善“12345”统一政务咨询投诉举报机制。**深化“一号问、一网答、一网查”体系建设，畅通群众咨询、投诉、举报渠道。“一号问”方面，完善知识库建设，加强受话人员培训，年底前实现即时解答率 80%以上。“一网答”方面，配合市级做好全市智能应答系统建设，年底前实现浙江政务服务网杭州版块“最多跑一次在线帮办服务”24 小时实时在线互动。“一网查”方面，建立健全网站信息动态更新机制，确保所公布信息的准确性、及时性。（牵头单位：区信访局；责任单位：区级各部门、各镇〈街〉人民政府）

### **（三）深化数据体系建设，加大互联网应用力度。**

**8、健全全区数据共享应用体系。**以杭州市“1353”数据共享体系为依托，加强全区电子政务顶层设计规划，统筹规范电子政务领域相关应用管理办法，建设萧山区数据交换平台；强化与市数据资源管理局的沟通协调机制，协调垂管系统数据共享，年底前实现 80%的事项与区“一窗受理”平台对接，80%的公民个人事项共享使用率达到 100%；加快区级自建系统梳理对接，年底前实现 100%的区级自建系统与区“一窗受理”平台对接；推进电子归档和电子印章应用，全面推行电子归档，健全电子文件归档移交、长久保存和共享利用统一平台，年底前实现全区“最多跑一次”事项电子文件归档全覆盖，区级部门 100%启用电子签章，加强电子签章在办事领域的应用，凡是纳入综合自助终端、移动 APP 的事项，100%启用电子签章。（牵头单位：区信息中心；

责任单位：区级各部门)

**9、全力推进“网上办”、“移动办”、“自助办”。**围绕杭州市打造“移动办事之城”的目标，依托数据共享应用体系，全面推进“简化办”、“网上办”、“移动办”、“自助办”，加大“零跑”事项比率。认真落实“四个一律取消”：凡没有法律法规依据的一律取消，能通过个人现有证照来证明的一律取消，能采取申请人书面承诺方式解决的一律取消，能通过网络核验、数据共享的一律取消，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”。通过网上申请、网上审核、信息网上互认共享，除涉密事项和特殊流程外，年底前全区 80%的“最多跑一次”事项实现网上办理，其中符合全流程网上办理条件的事项，必须全流程网办，暂不符合全流程网上办理条件的事项，可采用“网上受理、信任在先、办结核验”的方式实施。加快移动办事 APP 和综合自助受理终端建设，年底前实现 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，构建线上、线上有机融合的政务服务体系，推动个人办事事项“零跑腿”。(牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门)

**10、加快统一公共支付平台应用。**实现公共支付再扩面，提高支付平台接入质量和接入效率，11 月底前实现 90%以上非税收入执收单位接入公共支付平台。继续推进公民个人缴费快捷支付模式，5 月底前将公共支付功能纳入综合自助服务机，年底前实现全市公共支付网上缴款率 95%以上、移动支付率 90%以上。推进财政票据电子化改革创新，11 月底前有序扩大集成取票范围。

（牵头单位：区财政地税局；责任单位：区级各部门）

#### **（四）加快重点领域改革，提升改革满意度。**

**11、深化商事登记“一网通”改革。**依托杭州市商事登记“一网通”2.0平台，2月底前实现商事登记领域跨部门“多证合一”“证照联办”全覆盖；9月底前启用“一网通”3.0版，重点破解变更、注销、迁移、章程备案等难题，实现所有商事登记事项“一网通”全覆盖；12月底前，实现新设企业网上办理率90%；6月底前在全区推广“证照分离”改革，着力破解“准入不准营”的问题；深化工商登记便利化改革，积极研究备案制、告知承诺制等创新举措，扩大名称自主申报试点，推进住所登记申报承诺制，进一步提升商事登记领域办事效率，年底前实现常态化企业开办（从受理到领取税务发票）3个工作日内完成；加强批管联动，以企业信用联动监管平台为依托，做好登记信息“双告知”、行政许可“双反馈”，9月底前完成商事登记“一网通”系统和企业信用联动监管平台的打通对接，实现事中事后“一网管”。

（牵头单位：区市场监管局；责任单位：区级各部门）

**12、优化不动产登记“60分钟”领证。**推动服务升级，整合各类不动产登记数据信息，优化系统功能，扩大单套住宅“60分钟领证”范围；消灭“15个工作日”承诺时间，不动产登记全部事项承诺时间均在5个工作日内，年底前实现全区登记事项承诺时间再整体缩短10%以上。加快全程网上登记工作，3月底前实现群众可在网上（包括手机）预约办理时间和办证材料预审核，年底前，不动产登记网上办理率70%以上；推进不动产登记基层延伸，实现群众办理农村集体土地不动产登记镇街“就近

办”、“跑一次”。以需求为导向，实现不动产登记与水电气、有线电视、宽带、公积金、银行服务等事项联动办理，切实提高企业和群众的获得感。（牵头单位：国土萧山分局；责任单位：各<街>人民政府、公积金萧山分中心、环境集团、国家电网、中燃集团、新奥燃气、人民银行）

**13、分类实施投资项目审批领域改革。**进一步压缩投资项目审批周期，12月底前实现政府投资项目从立项至开工的审批时间控制在7个月之内，城中村改造项目控制在6个月之内，企业投资项目房地产开发类控制在5个月之内，产业类控制在4个月之内，实现一般企业投资项目开工前全流程审批时间“最多100天”。推广模拟审批应用，依托三级代办协调服务，建立“模拟审批”项目跟踪督查机制，12月底前实现全市80%以上的城中村改造项目纳入“模拟审批”流程。加快推广应用投资项目在线审批监管平台（2.0版），年底前实现全市投资项目在线审批监管平台“四个百分百”工作。深化“网上中介超市”，完善现有的服务事项目录、中介机构库、信用评价信息库，加快推进萧山区中介行业信用服务平台建设落地，行政审批中介事项对接“一窗受理”实行全流程网上办理，中介事项力争实现“零跑”，9月底前完成中介平台与投资项目在线审批监管平台、信用杭州平台深度融合。进一步扩大承诺制改革试点范围，在完善“标准地”试点工作基础上，推行“区域能评、环评+区块能耗、环境标准”改革。（牵头单位：区发改局；责任单位：区级投资项目审批各部门）

#### **（五）坚持需求导向，推进“一件事”联办。**

**14、加快推进省级目录“一件事”办理。**按照省制定的多部



门多层次“一件事”指导目录，分领域梳理我区联办事项及流程，加快推进省级目录事项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。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门）

**15、实施审批领域“一件事”办理。**加快推进审批流程再造，按照“一件事”标准，5月底前实现建设项目选址审批（划拨）、规划设计条件“一次办结”；建设项目备案文件、建设用地规划许可证（新建工业）“一次办结”；建设工程质量安全监督手续办理、建设工程开工安全生产条件备案“一次办结”；人防工程竣工验收、人防工程平时使用登记手续“一次办结”；消防监督管理方式告知书、施工许可证“一次办结”；房地产开发企业资质核准及到期重新核定的，商事登记企业章程变更、房地产开发企业资质核准（核准、到期重新核定）“一次办结”；房地产开发企业资质核准（变更）的，股东会决议变更、房地产开发企业资质核准（变更）“一次办结”；互联网上网服务营业场所变更的，企业股东决议变更、互联网上网服务营业场所变更审批“一次办结”；货运经营许可、车辆道路运输证配发“一次办结”。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区住建局、区规划分局、区发改局、区人防办、区消防大队、区市场监管局、区文广新局、区交通运输局）

**16、深化便民服务“一件事”办理。**按照“一件事”标准，继续深化公安、民政、社保等领域个人办事改革。全面推进车辆注册登记业务“一次办结”，9月底前实现机动车注册登记与机动车辆购置税缴纳“一次办结”；加快推进车驾管业务办理便利化，探索体检换证邮政网点“一窗办理”；加快推进高技能人才

进杭落户“一窗受理”，10月底前“引进人才居住证”办理实现人力社保和公安两部门联办；深化民政便民服务改革，推广应用社会组织登记管理“一窗受理”平台，4月底前实现民政登记部门与各业务主管单位信息无缝对接，社会组织登记管理服务全流程网上联合审批；全面梳理困难群众救助服务事项，9月底前实现“低保”、“低边”等困难群众的救助事项联办。深化社保便民服务改革，推广企业退休人员退休审批联合办理，6月底前实现参保人员视同缴费年限认定、参保人员基本养老保险待遇资格确认、参保人员基本医疗保险退休待遇资格确认、新增退休人养老待遇核准支付、退休人员社会化管理等事项联办；9月底前实现城乡居民基本医疗保险参保登记事项与市民卡医保卡功能开通业务的联办。（责任单位：区公安分局、区人力社保局、区民政局）

#### **（六）加强事中事后监管，完善保障机制。**

17、全面推广应用全省统一的“双随机”抽查管理系统，实现全程电子化；在“双随机、一公开”监管方面，年底前实现抽查事项100%全覆盖；在“部门联合、随机抽查、按标监管”的“一次到位”机制建设方面，6月底前率先试点市场监管、环境保护、安全生产、文化等领域联合抽查。强化信用激励约束，探索试行信用信息嵌入审批管理，6月底前在投资项目审批领域和商事登记领域率先试点“事前管标准，事中管达标，事后管信用”的告知承诺制；加快“531X”信用监管体系建设，完善以“红黑名单”为重点的信用联合奖惩协同机制，形成“事前管标准、事中管达标、事后管信用”的监管体系，年底前实现将法人、公民承诺的兑现及核查情况纳入信用管理信息平台，强化信用约束机

制。（牵头单位：区编委办、区市场监管局；责任单位：区级各部门）

### **三、工作保障**

**（一）强化组织领导。**实行“一办N组”工作机制。区办事服务中心作为区“最多跑一次”改革领导小组办公室，具体负责全区“最多跑一次”改革的制度设计、组织协调、事项目录梳理、督查考核、信息报送、宣传推广等工作；投资项目审批改革专项组设在区发改局，具体牵头投资项目审批领域改革各项工作；“六办”改革专项组设在区办事服务中心，具体牵头“最多跑一次”“简化办”、“网上办”“移动办”、“就近办”、“一窗办”、“一件事办”改革推进；电子政务专项组设在区政府办公室，具体负责数据归集共享、电子政务、浙江省政务服务网各项工作，区财政局公共支付工作纳入电子政务专项组，由区政府办公室统筹推进，统筹考评；商事登记改革专项组设在区市场监管局，具体负责商事登记领域改革、“证照联办”、“证照分离”等各项工作；不动产登记改革专项组设在区国土资源局，具体负责不动产登记改革各项工作。各专项组要根据各自职责，制定本领域的改革实施方案，明确目工作目标、工作任务，统筹指导各责任单位推进工作。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区政府办公室、区发改局、区市场监管局、区国土资源局）

**（二）强化考核监评价。**进一步优化考核监督机制，充分发挥考核“指挥棒”作用。在统一考核评价标准的基础上，将改革推进的考核管理职责落实到各专项改革牵头部门，由各专项组牵头部门按照“最多跑一次”改革的标准要求，制定考核细则，对

各责任单位进行日常考核管理。采用平时考核与年终考核相结合，实行工作周报、季度通报等机制。考核结果经区跑改办汇总后提交区考评办，由区考评办统一计入年终综合考核得分。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区政府办公室、区发改局、区市场监管局、区国土资源局）

**（三）强化长效机制。**坚持问题导向机制，继续深化“一把手”体验改革、“党员陪跑”等活动，继续广泛征求“两代表一委员”等社会各界人士意见建议，健全问题发现、整改和反馈的长效管理机制，向群众公开承诺重点问题限期整改；**坚持责任追究机制**，既督任务、进度，又督成效、获得感，对行动少落实差，不想改、拖着改、不愿改等情况，追究直接责任和领导责任；**坚持第三方评价机制**，对标全省政务环境指数测评，特定服务对象满意度、实现率测评等第三方评价，持续开展全区政务环境、营商环境评价，倒逼改革工作落地见成效。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门、各镇街）

**（四）强化宣传总结。**积极对外宣传改革成效，充分利用报纸、电视、互联网和新媒体广泛宣传“只跑一次”改革，总结提炼推广各部门、各镇街的改革经验、特色亮点和典型事例，及时准确发布改革信息和政策法规解读，正确引导社会预期，积极回应社会关切，创新社会参与机制，拓宽公众参与渠道，凝聚各方共识，营造良好氛围。（牵头单位：区办事服务中心；责任单位：区级各部门、各镇街）

附件：2018 年萧山区全面深化“最多跑一次”改革打造  
“简洁政府”工作任务分解表

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

二〇一八年三月十日