

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕32号

关于印发《迎接省“最多跑一次”改革满意度评估工作专项方案》的通知

各区、县（市）人民政府，市直各有关单位：

为贯彻落实省委改革办《2017年度开展设区市改革满意度评估的实施方案》（浙委改〔2017〕6号）要求，切实做好改革满意度评估的各项准备工作，进一步提升群众对“最多跑一次”改革的获得感和满意度，杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室制定了《迎接省“最多跑一次”改革满意度评估工作专项方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017年8月3日

迎接省“最多跑一次”改革满意度评估 工作专项方案

为贯彻落实省委改革办《2017 年度开展设区市改革满意度评估的实施方案》（浙委改〔2017〕6 号）要求，切实做好改革满意度评估的各项准备工作，进一步提升群众对“最多跑一次”改革的获得感和满意度，现制定专项工作方案。

一、工作目标

以企业和群众的获得感为衡量标准，通过加快改革进度、落实改革举措、改进工作作风、营造改革舆情等工作，进一步推进“最多跑一次”改革，提升“最多跑一次”改革成效，增强企业和群众对改革的知晓度、认同度和满意度，全面提高我市“最多跑一次”改革满意度评估成绩。

二、工作举措和责任分工

（一）加强与上级部门的沟通衔接

1. 加强和省级部门的沟通衔接，及时掌握第一次改革满意度评估情况，以及我市存在的具体问题。[时间要求：8 月 10 日前；责任单位：市委改革办、市编委办、市统计局、市社科院]

2. 及时掌握省委改革办对“最多跑一次”改革专项评估的具体工作方案，包括调查的主要内容、组织形式、具体安

排等，做好相关迎检应对和准备工作。[时间要求：9月底前；责任单位：市委改革办、市编委办、市统计局、市社科院]

（二）加快落实各项工作举措

1. 以群众和企业反映问题的整改来推进改革攻坚，对前期改革满意度评估以及各渠道群众意见征集中收集到的相关问题，明确责任单位、制定整改措施、切实落实整改。特别是对群众和企业关心的热点问题，要限期整改到位，确保已公布的“最多跑一次”事项100%落地见效。[时间要求：9月底前；责任单位：市编委办、市直各单位，各区、县（市）]

2. 加强对窗口人员业务能力、服务态度、服务质量等方面的培训，全面提升窗口人员能力素质和服务水平。[时间要求：9月底前；责任单位：市审管办、市直各单位，各区、县（市）]

3. 按照三季度“最多跑一次”改革责任分工，落实各项工作举措。[时间要求：9月底前；责任单位：市直各单位]

4. 以群众和企业办事“一件事”“最多跑一次”为标准，进一步简化办事流程。加快推进跨部门联办事项的梳理和流程优化工作，减少企业和群众办事的等候时间，提高办事效率。[时间要求：9月底前；责任单位：市审管办、市编委办、市直各单位，各区、县（市）]

5. 以数据多跑路、群众少跑腿为目标，积极打通数据壁垒，加快推进部门间的数据共享互通，对各部门提出的数据

共享需要，及时制定实施方案，明确时间表，积极协调落实。

[时间要求：9月底前；责任单位：市数据资源管理局、市直各单位]

6. 加快推进公民个人办事事项“简化办”“网上办”“就近办”改革，力争更多的事项实现凭身份证或市民卡即可办理以及办事“零上门”、“15分钟生活圈内办”。[时间要求：9月底前；责任单位：市编委办、市审管办、市数据资源管理局、市直各单位，各区、县（市）]

7. 加快推进商事登记领域“1+N”+X多证合一、证照联办改革，积极探索标准化备案承诺制，建立健全网上预审和容缺受理机制，着力提升线上线下指导服务能力。[时间要求：8月底前；责任单位：市市场监管局、市数据资源管理局、涉及“多证合一、证照联办”的市直单位，各区、县（市）]

8. 继续推进投资项目领域权力下放工作，对《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市进一步下放建设工程项目相关市级审批和管理权限实施方案的通知》（杭政办函〔2014〕117号）中下放的审批事项，要逐条对照，真正做到100%全流程下放。对下放的权力事项，市级部门要切实加强指导、协作对接，统一政策口径、统一申报材料、统一审批标准、统一审核流程，杜绝群众和企业办理“一件事情”市区两级来回跑的现象。[时间要求：9月底前；责任单位：市审管办、涉及投资项目审批的市直单位，各区、县（市）]

（三）切实加强改革督查评估

1. 市直各部门组织开展一次自查，从群众和企业办事角度出发，从咨询服务、办事指南、窗口受理、后台审核、一窗出件和办事大厅软硬件设置等各个方面，全方位查找自身问题，并认真研究整改方案，落实整改措施。[时间要求：8月底前；责任单位：市直各单位，各区、县（市）]

2. 由市统计局组织对我市“最多跑一次”改革满意度情况进行一次全面测评，通过现场调查、电话问卷调查、公众网络问卷调查、企业直报问卷调查等形式，查找改革症结，掌握改革满意度情况。对测评中发现的问题及时告知市“最多跑一次”改革专题组办公室，明确责任单位，强化整改落实。[时间要求：8月底前；责任单位：市统计局、市编委办]

3. 由市政府督查室组织一次“最多跑一次”改革整改落实情况专项督查，进一步强化督促落实整改措施。[时间要求：9月底前；责任单位：市政府办公厅]

（四）全面强化舆论宣传引导

1. 按照杭跑改办〔2017〕15号文件部署，继续发动广大党员群众参与“最多跑一次”改革工作，积极发掘改革生动案例和创新典型，强化对改革的正面宣传引导，进一步凝聚改革共识、营造改革氛围。[时间要求：9月底前；责任单位：市直各单位，各区、县（市）]

2. 建立健全媒体宣传联动机制，强化对宣传工作的统筹

协调和有序推进。充分发挥全市各类宣传媒体的作用，在9月底集中力量加大在省市媒体和各类新媒体上的宣传力度。

[时间要求：9月底前；责任单位：市委宣传部、市直各单位，各区、县（市）]

三、工作要求

（一）提高认识。改革满意度评估是对“最多跑一次”改革绩效考核的重要组成部分，各责任单位要进一步提高认识，主要领导亲自负责，明确责任、细化方案、迅速行动、抓好落实，切实做好全省满意度评估的迎检工作。各单位改革满意度评估结果也将纳入年底“最多跑一次”改革的考核范围。

（二）强化落实。“最多跑一次”改革工作难度大、涉及部门多、持续时间长，各责任单位要按照全市改革的整体部署以及省委改革办满意度评估的具体安排，加大明察暗访力度，建立联动机制，密切协作、加强配合，推进各项工作任务落实到位。

（三）注重实效。各责任单位要坚持“以人民为中心”的改革理念，紧紧围绕群众获得感和满意度提升，结合自身工作实际，优化举措、创新方法，确保各项举措取得实效。对工作推进过程中遇到的问题，可及时与市“最多跑一次”改革专题组办公室联系，联系电话：85250189。