

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕5号

---

## 关于推进“最多跑一次”改革 落实“三个全覆盖”有关工作的通知

各区、县（市）人民政府、市级各部门：

为贯彻落实3月13日全市“最多跑一次”改革现场推进会和4月12日全省推进“最多跑一次”改革座谈会精神，全面深化“互联网+政务服务”，推动实体大厅与浙江政务服务网融合发展，提高政府办事事项和服务事项网上全流程办理率，通过让数据多跑路，换取让群众少跑腿。现就我市加强“一窗受理、集成服务”改革，落实“三个全覆盖”有关工作，提出如下要求。

一、以互联网+创新业务模式，努力实现“三个全覆盖”

（一）服务事项网上申请全覆盖

1、对照已公布的“最多跑一次”权力清单和公共服务事项

目录，全面梳理办事项目，6月底前50%以上事项通过政务服务网实现网上申请，10月底前除涉密或法律法规有特殊要求的所有事项开通网上申请。对申请材料复杂、环节较多而短期难以实现网上申请的事项，可先提供网上预审服务。

由市、区两级审管办牵头，市级各部门，各区、县（市）人民政府、杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区，于5月上旬制定《办事项目网上申请工作计划》，向市、区两级审管办（行政服务中心）、电子政务部门分别报送。

2、由市、区两级电子政务部门做好省政务服务网将于4月底前推出基于即时通讯的网上预审平台推广工作，市、区两级开通网上预审的审批部门在10月底前做好网上预审、申请、审核、告知等工作，确保办件得到及时处理。

## **（二）证照快递送达全覆盖**

1、市行政服务中心、市民之家，区县（市）和杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区行政服务中心，镇（街道）办事大厅，要求在6月底前全部办事事项实现证照快递送达服务，未进驻行政服务中心的各行政机关在年底前全部推出此项服务。

2、市级部门，各区、县（市）和杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区行政服务中心，要求选择2个以上的事项实现申请资料、批文证照“双向快递”工作，创造条件，逐步推广。

3、各行政服务中心负责指导监督各进驻窗口单位使用标准格式的专用信封，服务资费不得高于省里的参考报价。

4、各部门根据办理事项需求，提出快递送达统一接口调用

授权申请，市区两级电子政务部门负责做好快递证照快递寄送统一对接工作。

### **（三）电子签章和电子文件归档系统全覆盖**

1、市电子政务办牵头，会同市审管办等部门6月底前完成电子签章系统建设工作，规范电子签章应用机制，制定推广应用工作方案，实现电子签章在网上办事中的应用。

2、市档案局牵头，会同市审管办、市电子政务办配合，6月底前做好政务服务网电子文件归档系统部署工作。

二、切实加强整合互通，为“一窗受理”改革提供技术支撑

### **（一）连通部门业务专网**

1、区、县两级各部门在4月底前，对未接入市政务外网的业务专网，向区、县两级电子政务部门提出接入申请，落实接入设备，确定接入方案。5月上旬，通过网络直连、地址转换、数据摆渡等方式完成接入事宜。

2、市、区两级电子政务部门做好接入方案统筹、审核和技术配合工作。

### **（二）打通条块业务系统**

1、按照3月14日印发的《省政府办公厅关于报送各地权力系统与省政府自建垂管系统对接需求清单的通知》要求，市级各部门，区、县（市）人民政府和杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区各部门，做好“一窗受理”办事事项中涉及跨层级跨部门关联业务事项的需求梳理工作。

区、县（市）人民政府和杭州经济技术开发区、大江东产

业集聚区各部门需求清单，统一汇总到区、县（市）电子政务部门，归并、去重后报市电子政务办。市级各部门需求清单，统一汇总到市电子政务办。

2、市电子政务办牵头，将汇总需求报省政府办公厅，协调省级单位分批对接各部门需求。

3、需对接市级自建系统的“一窗受理”办事事项，参照省政府模式，由市电子政务办汇总需求，衔接市级部门做好对接工作。

### **（三）开展数据共享应用**

1、市级各部门，区、县（市）人民政府和杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区各部门，对照《省级公共数据共享清单》，结合“一窗受理”办事事项，提出共享需求，分别由市、区两级电子政务部门汇总后，按照《浙江省公共数据共享交换平台管理办法》要求，向省数据管理中心提出数据共享申请。

2、市级各部门，区、县（市）人民政府和杭州经济技术开发区、大江东产业集聚区各部门，对照《杭州市政务数据资源目录（2016版）》，结合“一窗受理”办事事项，提出共享需求，按照《杭州市政务数据资源共享管理暂行办法》，向市级各部门提出数据共享申请，由市电子政务办负责实施。

三、进一步优化线下线上平台功能，为“一窗受理”改革提供资金保障

### **（一）加快完善办事指引功能**

1、公布“最多跑一次”事项清单的各责任单位，要按照“谁公布、谁比对、谁更新”的要求，抓紧完成与行政权力清单、

公共服务事项目录的比对工作，并同步更新政务服务网相关办事指南、办理流程信息。

2、各行政服务中心（办事大厅）、部门服务窗口现场发放的办事指南，要按照“谁印制、谁更新”要求，在确保信息与浙江政务服务网一致，线上线下服务指引齐步准确的前提下，做好动态更新。

## **（二）大力优化网上咨询系统**

1、配合省政府办公厅建好全省统一的政务服务智能问答系统，按照加快建成全省统一的政务服务知识库计划，市及各区县（市）级行政服务中心加快梳理办事过程中的常见问题，由市12345咨询热线统一汇总报送。

2、市信访局（市12345咨询热线）负责在政务服务网杭州平台开通网上值班岗位，在线解答群众和企业业务办理中的疑问。

## **（三）大力推进移动端便民服务**

以浙江政务服务网移动客户端为统一平台，加快各种查询、办理类公共服务事项进驻。对依托微信、支付宝等第三方互联网平台开辟的服务，也要纳入政务服务网移动应用汇聚平台，实现统一管理、统一输出。

各部门于5月上旬报送移动端应用开发接入计划，报送格式和要求由市电子政务办另行通知落实。

## **（四）加强统一公共支付平台应用推广**

市区两级财政部门会同各行政服务中心，加快完成政务服务网统一公共支付平台与行政审批等业务系统的对接，全面实

现各项审批业务网上收费，避免办事群众为了缴费多次跑。

### **（五）做好在线评价和电子监察对接工作**

省政府将依托政务服务网建立“最多跑一次”公众评价反馈机制，对每一服务事项、每一办件的具体落实情况，提请办事对象开展满意度评价，既接受群众和企业监督，又全面纳入平台的电子监察。

市行政服务中心、市民之家，各区县（市）行政服务中心（办事大厅）要按照省里的统一部署，加强大厅叫号、办件扫描、实时评价相关系统对接和数据采集工作，在各服务大厅实现关键数据实时动态展示。

### **（六）做好“一窗受理”改革资金保障工作**

1、财政部门落实“一窗受理”平台所涉项目的资金保障。

2、明确建设单位，为原“政务服务网统一行政权力运行系统”的建设单位（见《浙江省政府办公厅政务服务网统一行政权力运行系统市县实施项目政府采购》项目编号：ZCG2014K-DY-002 单一来源采购文件）。市区两级审管办（服务中心）配合项目建设单位提出项目需求、项目采购、项目建设、运行维护工作。

市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017年5月2日