

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕7号

---

## 关于进一步深化我市四级行政审批（便民） 服务体系建设的指导意见

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

为贯彻落实《中共浙江省委办公厅 浙江省人民政府办公厅关于加强乡镇（街道）“四个平台”建设完善基层治理体系的指导意见》（浙委办发〔2016〕69号）、《浙江省人民政府关于印发加快推进“最多跑一次”改革实施方案的通知》（浙政发〔2017〕6号）和《杭州市人民政府关于印发进一步深化“简政放权、放管结合、优化服务”推进办事“最多跑一次”改革实施方案的通知》（杭政函〔2017〕40号）文件精神，进一步优化我市发展软环境，全力打造规范、高效、

便捷的行政审批（便民）服务体系，加快推进“最多跑一次”改革落地生效、惠企利民，现就进一步深化我市四级行政审批（便民）服务体系建設提出如下指导意见。

## 一、总体要求

全面贯彻落实省十二届人大五次会议、市第十二次党代会和市第十三届人大一次会议精神，以实现“群众和企业到政府办事最多跑一次”为目标，深化“简政放权、放管结合、优化服务”，巩固“四张清单一张网”改革成果，推进基层治理体系和治理能力现代化，不断优化办事流程，提高办事效率，深化服务内涵，畅通服务网络，全力打造行政审批、资源配置、公共服务、效能监察“四位一体”的综合性政府服务平台。

## 二、基本原则

（一）务实创新原则。从实际出发，因地制宜，通过创新管理体制，进一步完善行政服务体系功能；通过创新审批流程，进一步提升行政效能；通过创新服务方式，为办事群众提供优质服务。

（二）“放管服”并进原则。按照权责一致、依法行政的要求，厘清市、县（市、区）、乡镇（街道）权责边界。推进行政权力下放和便民服务下沉，优化资源配置，强化事中事后监管，着力解决基层政府“看得见、管不着”和责大

权小的问题。

（三）公开透明原则。积极推进政务公开，推广行政审批标准化和服务清单标准化建设，按照“最多跑一次”和“一窗受理”的要求，进一步规范并公开审批和服务事项的法定依据、办理流程、受理对象、申报材料、承诺时限和收费标准，实现审批标准统一、公开，办事程序规范、透明。

（四）便民高效原则。实行“窗口受理、内部分办、窗口反馈”的服务模式，严格遵守首问责任制、一次性告知制、服务承诺制等服务规范，根据急事急办、特事特办的要求，努力提高办事效率，切实方便群众办事。

### 三、功能定位

四级行政审批（便民）服务体系由市本级市行政服务中心和“市民之家”、县（市、区）行政服务中心、乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务中心组成。

1. 市本级“一家两中心”功能定位。市行政服务中心整合投资项目审批服务、商事登记审批服务、企业经贸审批服务等，服务于企业法人和非法人单位，并负责指导区、县（市）行政审批服务工作；“市民之家”是集“方便市民的办事平台，政社和谐的互动平台，关注民生的资讯平台”三大功能于一体的政府服务综合平台，让全体市民充分“参与社会管理，保障民生权益，展示市民风采，共享品质生活”。

2. 县（市、区）行政服务中心具备属地权限内投资项目审批服务、商事登记审批服务、便民服务等其他有关社会事务，并负责统筹、指导辖区内各乡镇（街道）便民服务中心建设。

3. 乡镇（街道）便民服务中心具备基层各类公共服务和便民服务功能，承担县（市、区）行政服务中心事务代办受理工作，并指导建立辖区内各村（社区）便民服务中心。

4. 村（社区）便民服务中心提供涉及社会民生的政策引导、宣讲、咨询，提供直接面向基层群众的便民服务（含自助办事服务）。

#### **四、提升服务**

1. 拓展各级行政服务中心功能。各级政府落实“两集中、两到位”改革，从场地面积、配套设施、办公设备、人员编制等方面，对各类办事服务大厅软硬件进行升级改造，进一步拓展行政服务中心功能，大幅提高即办事项比例。

2. 强化乡镇（街道）便民服务平台建设。以群众需求为导向，按应进俱进要求，把直接面向基层的各类事项纳入乡镇（街道）便民服务中心，并延伸至村（社区）；通过加强医疗卫生、文化广电、法律服务、农经农技、人力社保等基层站所及家政、养老、志愿者等社会服务组织的协作联动，畅通信息渠道，提供服务和便利。

3. 落实“一窗受理、集成服务”改革。各区、县（市）在实现审批服务“一窗受理”“一次办结”改革目标的同时，要开展受理条件标准化工作，大力推进乡镇（街道）和村（社区）办事服务中心建设。依托浙江政务服务网，完善乡镇（街道）网上服务站，设立村（社区）网上服务点，加快建立“乡镇（街道）、村（社区）前台综合受理，县级后台分类办理，乡镇（街道）、村（社区）统一窗口出件”的服务流程，实现同城通办、多点可办，提高群众满意度。

4. 深化三级代办协调服务机制和第三方监管机制。全面实行“管家式”代办服务、重点项目及浙商项目VIP服务，做到服务主动介入、审批全程掌控、困难及时解决，切实提高投资项目审批效率，实现便民服务和公共服务均等化、人性化。同时，建立行政审批服务监督机制，强化行政服务中心第三方监管职责，建立行政服务中心办理工作回访机制。

## **五、加强领导**

四级行政审批（便民）服务体系是我市落实“最多跑一次”改革的主阵地，展示“一窗受理、集成服务”改革成果的主平台，推进城市国际化战略的主窗口。各级各部门要高度重视，顾全大局，加强统筹协调，结合实际制定具体工作方案，并抓紧启动实施。要切实抓好“简政放权、放管结合、优化服务”改革的承接和落实，为人民群众生产生活、创业

创新提供优质高效服务、营造良好环境。各级政府要加强对本级行政审批（便民）服务中心建设工作的协调指导和检查督导，及时听取汇报、认真指导推进，切实抓好各项工作的落实，确保我市四级行政审批（便民）服务体系机构更加健全、功能更加完善、服务更加优良。

市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017年5月9日