

# “最多跑一次”改革 简报

第 19 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 5 月 24 日

---

- 江干区“三转三办”助力“最多跑一次”
- 杭州市住保房管局完成房产自助查询全覆盖 推进数据共享减证明

## 江干区“三转三办”助力“最多跑一次”

今年以来,江干区以群众眼中的“一事情”为中心,通过“合减并”(合并办事窗口、精简申报材料、并联审批环节),加快释放

“最多跑一次”改革红利以惠及办事企业和群众。截止目前,区本级层面已实现群众和企业到政府办理的“最多跑一次”的事项主项 343 项,占事项总数的 88.4%,其中全年办件量排名前 10 的事项,90%已实现“最多跑一次”。

## 一、立体化整合服务资源,转“分头办”为“统一办”

一是坚持需求导向,科学界定“一件事情”。切实从群众和企业的办事需求、办事角度来界定“一件事情”。对一个部门涉及的多项办理内容进行整合归并,如将市场监管营业执照和食品经营许可证合并为餐饮企业的“一件事情”,推行综合受理;对多个部门涉及的多项办理内容进行整合归并,如将出让类项目涉及发改的立项备案和规划的用地规划许可并联为“一件事情”。二是坚持体验导向,优化升级“一事一单”。清理 23 个事项的“其他材料”等模糊性表述和兜底条款,取消无法法律法规、规章依据的申报材料,并对综合受理联办事项办事指南进行汇总合并,避免共性材料反复提交。以“证照联办”为例,申报材料由原来的 3 套 31 件简化为 1 套 18 件。三是坚持问题导向,梳理统计“负面清单”。对暂时无法做到“最多跑一次”的 64 个事项进行负面清单管理,组织相关部门开展“切片分析”,逐步优化。

## 二、全方位提升服务体验,转“现场办”为“掌上办”

一是手机微信预约,缩短“等候时间”。针对群众反映突出的等候时间过长问题,依托“江干审管”微信公众号推出微信预约服务,办事群众可预约 5 个工作日内涉及营业执照、社保登记变更

等 125 项常办事项,并在预约时段内享受优先办理。二是电子办事指南,实现“图文并茂”。针对群众因材料准备不齐全、不正确而“跑多次”的问题,在 22 个部门的 510 项审批服务事项指南中增加电子表格下载地址、网上申报地址、移动终端申报方式等 14 个信息要素,并在手机终端提供申报材料的格式样本和下载打印,目前已完成 305 项事项的范例配套,方便企业和群众在准备材料时随手可阅、一阅就明、一备就齐。三是智能政务客服,服务“始终在线”。针对电话咨询量大、占线多的问题,在微信平台开通“智能客服”提供 24 小时智慧化、个性化交互服务。目前国税、人力社保、市场监管等 13 个部门可提供 2400 余项在线解答。

### **三、多角度转变服务方式,转“您来办”为“替您办”**

一是激发市场活力,招商项目“送照入企”。以江干区招商中心为主导,提供“上门取件、代办手续、送照入企”一体化服务,已为来福士、杭州大厦 501 等 4900 余家招商企业提供代办服务,集中受理个体 14000 多户,节省办事时间 1.2 万个工作日。二是扩大固定资产投资,投资项目“全程代办”。以“十万浙商进百区”、企业服务年等活动为载体,建立涉及 14 个单位的 24 支代办员队伍,专职代办浙江省国家大学科技园浙商创新发展中心、杭州国芳购物中心等重点项目,受理代办项目超过 100 个,涉及金额约 290 亿元人民币。三是保障社会民生,便民事项“服务上门”。深入推进“四个平台”制度建设,在全区 8 个街道探索实施老年卡、重残人士低收入认定等 8 个社会事务事项社工上门服务机制,强化便民

服务平台代办服务功能。目前,该项服务举措已实现 144 个社区全覆盖。

(江干区供稿)

## 杭州市住保房管局完成 房产自助查询全覆盖 推进数据共享减证明

为进一步落实“最多跑一次”改革工作要求,杭州市住保房管局在提前实现 42 项“最多跑一次”事项的基础上,坚持效果导向、需求导向、问题导向,从群众需求最为迫切的房产情况查询服务入手,实现房产自助查询市区全覆盖,切实提高群众的改革获得感。

一是推出 24 小时自助查询,创新便民服务模式。4 月 1 日起,正式推出面向个人的杭州市区住房情况 24 小时自助查询服务,查询信息覆盖主城区、萧山、余杭、大江东、富阳,办事群众携带身份证即可获取查询结果。截至 5 月 15 日,共出具查档记录 10242 份。二是增加房产查询服务点,完善自助查询便民网络。在原有房产档案服务大厅基础上,将自助查询服务点增设至各级行政服务中心及省公积金中心等相关单位,形成覆盖主城区、萧山、余杭、富阳、大江东的杭州市区个人住房情况自助查询便民网络,方便群众就近就便办理业务。对于办理购房缴税、公积金提取业务的群众,可实现“一站式办结”。三是优化查档利用模式,推进数据共享新突破。一方面,完善数据共享服务平台,已完成与省、市公积

金中心及市级地税、社保部门的数据共享,其中,职工提取公积金无需再出具“无房证明”,非本地户籍居民家庭购房时,也无需再出具市本级个税或社保证明。近期将加强与省地税部门,萧山、余杭、富阳社保部门的对接,实现数据共享网络延伸。另一方面,继续加大技术开发力度,尽快实现个人住房情况网上查档,推进“办事不跑路”。

(杭州市住保房管局供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

---

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,  
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室

---