

“最多跑一次”改革 简报

第 21 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 5 日

编者按：

自“最多跑一次”改革启动以来，上城区以见质量真章、重效果导向、请群众评判为改革方向，通过制度设计“精雕细琢”、蹲点一线“拣精剔肥”、问题整改“精益求精”，着力解决办事效率低下、办事环节繁冗的问题，确保“最多跑一次”见实效。6月2日，戴建平常务副市长专门作出批示：“上城区‘精工细作’不让群众多跑一次的做法，体现了‘以人民为中心’的服务理念，印发各地学习、借鉴。”现将上城区的做法予以刊载，供各地各部门学习。

优化制度 完善细节 行政带班 提升效能

上城区“精工细作”不让群众多跑一次

上城区以见质量真章、重效果导向、请群众评判为改革方向，以“不让群众多跑一次”为起点，通过统一思想、建立机构，梳理事项、调试系统，精简规范审批事项，提高行政审批效率，各部门主要领导“转换角色”蹲点一线，着力解决办事效率低下、办事环节繁冗的问题，确保“最多跑一次”见实效。截至目前，已梳理公布310项服务项目，占全部事项的80%以上，容缺受理、协同审批、“零跑腿”等创新服务得到广大企业和群众的一致好评。

一、制度设计“精雕细琢”

改革实效有赖于完善审批服务细节，其中，“数据共享”是基础，“一窗受理、集成服务”是牛鼻子，背后的部门衔接、系统对接、流程优化，是精细的“绣花功夫”，这些都需要前期的制度设计。

(一)推进数据共享，建立部门间协同审批制度。目前，上城区国土局联合地税、房管部门建立了协同审批机制，相互开放数据接口，及时共享实时数据，变部门间“串联审批”为“并联审批”，让数据代替群众在部门之间“跑”，大大减少群众办事环节。工商登记和商务备案等业务实现“一窗、一表、一材料”简化申请程序，企业只需前往一个登记窗口，填写一张表格，提交一份材料，就可以

同步完成。

(二) 缩短等待时间, 实行材料预审和容缺受理制度。对不动产登记、工商登记等业务, 安排专业人员提前对相关材料进行预审, 对不符合要求的材料及时告知, 减少群众等候时间, 提高窗口办事效率。另外, 针对申请材料中部分非主要材料存在缺陷或瑕疵的情形, 上城区采取补正材料和受理审核同步进行的“容缺受理”机制, 待群众材料补正后及时出具审批意见, 做出审批决定, 为企业和群众开辟一条审批服务“绿色通道”。

(三) 加强监管力度, 推动部门下放审批权限。将房屋租赁备案证审批权限的三级审核改为一级审核、当场审批, 下放至窗口首席代表。依托浙江政务服务网统一的实名身份认证体系, 大力推进企业登记全流程在线办理, 基本实现企业“网上申报、网上受理、网上审核、身份认证、电子签章、电子归档”等全程电子化登记, 为企业登记“零上门”提供技术保障。

二、蹲点一线“拣精剔肥”

上城区推出“换位体验, 助推改革”的专题活动, 要求各职能部门主要领导亲自办证、窗口坐班, 切实体验行政服务审批事项流程, 进一步促进行政审批和公共服务标准化、规范化, 提升服务效率和办事效率。

(一) 强化管理, 紧抓工作作风。建立行政带班制度, 行政负责人以 AB 岗的形式每天不定时巡查服务窗口, 促进作风效能建设, 提升服务水平; 健全行风监督员队伍, 聘请“两代表一委员”为

行风监督员,并邀请热心社区居民担任群众监督员;建立健全规范,修订出台行政服务中心工作守则、考核办法、请销假制度等,加强日常管理。

(二)换位体验,转变思想观念。上城区 22 个部门的“一把手”和新任领导干部,以窗口办事工作人员、普通办事员的身份,体验为民办事全过程,听取改进工作的意见建议,研究“接地气”的工作流程再造方案。一位陪同拆迁户办理安置房产权证的“一把手”,在体验 22 分钟当场办结流程后,仍觉得有点“慢”,正积极研究缩短等待时间的可能性。

(三)贴心服务,绝不多跑一次。为 70 岁以上老年人和残疾人、孕妇等身体不便的特殊人员,提供无需排队等待的“绿色通道”服务。“绿色通道”整合行政服务中心大厅导询、志愿服务、评价反馈等功能,全程为特殊人员提供取号、导询、代办等服务,在提升行政服务效率基础上,更加注重服务公平和均等化。

三、问题整改“精益求精”

“最多跑一次”改革重在企业和群众获得感的提升,评判权在百姓手上,要坚持问题导向、需求导向、效果导向,不断提升效能、优化服务,确保改革又好又快推进。

(一)加快基层服务体系建设。确定“以点带面、全面推进”的思路,目前,已梳理完成街道层面的“最多跑一次”事项清单,形成标准化公共服务指南,并联合人社、民政等部门,积极开展社区公共服务站试点,让百姓不出社区即可办理公共服务事项。增设电

子机械功能区分中心,设综合进件、市场监督、社保三个窗口,点对点服务园区 482 家高新企业,彻底改变园区企业以往“来回一次,折腾半天”的辛苦历史。

(二)推出“零跑腿”服务事项。推出“营业性演出(许可、备案)”“会计从业资格证审批”等事项实现办事群众“零跑腿”。借助邮政 EMS 服务,不少事项已彻底实现了“网上申报、全程在线、办结取件(统一认证)”服务要求,市民可在网上提交资料,相关部门通过给市民发快递的方式把证件寄到群众手中,实现“证到包邮,快递到家”。

(三)公布行政服务“负面清单”。上城区以不让群众多跑一次为前提,梳理公布不能实现的“负面清单”,让群众提前做好预判,同时提高不同部门之间衔接水平与优化能力,建立业务流程科学、审核结果互认、资源信息共享的工作流水线,完善群众和企业办事的“用户体验”。

(上城区供稿)

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
