

“最多跑一次”改革 简报

第 30 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 23 日

下城区以“互联网+政务服务” 力推“最多跑一次”改革向基层延伸

下城区围绕“最多跑一次”改革目标,以“跑零次”事项为突破口,以“15 分钟公共服务圈”为载体,深化“互联网+政务服务”,积极开展具有主城区特色的“就近办”服务,力推“最多跑一次”改革向基层延伸。

一、用互联网思维探索改革新路径。拓宽在线申报和在线办

理范围,通过线上线下融合,创新服务模式,拓展服务渠道,提高办事效率。**一是一网通办,一站兜底。**依托浙江省政务服务网,打造“互联网+政务服务”线上线下新模式,推行实体办事大厅端、电脑PC端、自助服务端、口袋移动端“四端”的政务服务。前三批公布的“最多跑一次”事项中,实现在线办理 213 项,占比约 42%。同时,下城区在 8 个街道开设 74 个社区基层服务站,发挥兜底作用,对互联网运用不熟悉的群众,由专人全程指导网上办理。据统计,全区有 3056 人次通过基层服务站在专人指导下办理业务。**二是一窗受理,一次办结。**充分发挥区级行政服务中心的集聚效应,设置商事登记、投资项目审批、不动产登记和医保社保等四大类综合进件窗口 29 个,实现了“一窗受理、内部流转、统一出件”的综合办理模式。同时,延伸服务端口,在各街道和社区分领域设立综合(代办)进件窗口 254 个,办理事项涉及社保、计生、残联和党员组织关系接转等 21 项,全面实行“一窗受理、一次办结”。**三是一网多格,一格多员。**有效整合各街道现有网络资源,搭建“一网多格,一格多员”的网格化便民服务平台,为企业和群众提供网上申办、上门代办、窗口帮办、部门联办等“家政式”服务,全面推进政务服务向基层延伸。目前,下城区各街道共有网格员 672 名,有 2600 余人次享受到了便利服务。

二、用下城精神跑出改革新速度。一是**事项梳理快。**坚持以基层需求为导向,推进与群众生产生活联系紧密的医保、社保、计生、个体工商企业注册、城管违章处理等服务事项在线办理,力争

做到“跑一次”清单公布到哪里，“跑零次”事项就覆盖到哪里。同时结合下城区正在开展的“除痛点、疏堵点、克难点”专项行动寻找改革突破口，首批梳理出的“大厅设置不合理”“网上办事流程不够人性化”等 18 条“痛点堵点难点”问题已在逐项整改中。二是平台扩容快。在门户网站上建设具有下城特色的网上办事大厅，将个人、法人网上办事入口，工商、地税专网入口，以及婚育服务等基层办理量大的事项入口进行集成，强化网上办事的实用度，改善群众操作体验。加快区级数据支撑平台的扩容，已在区级重大项目审批中，整合区发改、国土、规划、环保等部门的建设项目审批数据，实现电子材料一次性提交、统一平台存储、数据共享应用，审批部门及业主单位可通过手机端即可实时了解项目审批进度。三是线下延伸快。以“15 分钟公共服务圈”为载体，加强区级、街道、社区三级行政（便民）服务体系建设，辖区所有街道均已设立“最多跑一次”基层服务站，有条件的社区结合“多居一厅”建设集中服务点。

三、用扎实举措增强改革新感受。运用“互联网+”思维和手段，做到事项办理“全域全网”，办理方式“零窗零跑”，群众选择“就近就便”。一是全域全网。打破街道、部门的壁垒，实现公共服务事项全区全网通办，即在任何一个服务点可以办理所有网上办事事项。如目前婚育证明已在辖区 8 个街道实现一口通办，有 600 多对夫妻通过在线平台“一次也不用跑”办理了婚育证明。二是零窗零跑。下城区目前能在线办理的事项，群众只需通过网络

上传电子文本,由工作人员通过后台实时审批,即可办成;对于仍然需要跑现场的项目,群众只需上传材料进行预审,由工作人员服务前移,在线指导企业和群众补齐相关材料,提前预约时间,待材料确认备齐后实现一次办结,完成后快递免费送达。三是就近就便。通过政务服务网络、数据和服务向基层延伸,扩大服务渠道和途径,将办事的选择权还给群众,群众根据自己的需求,自行选择办事方式,既可以到区级行政服务中心办理,也可以网上办理,还可以就近选择“15分钟公共服务圈”内任意服务站办理。对于困难、残疾、高龄等不会操作电脑的特殊群体,由街道干部或社区网格员上门代办服务,最大程度方便群众。

(下城区供稿)

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
