

# “最多跑一次”改革 简报

第 72 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 9 月 日

---

## 江干区推出“四全”服务举措 助力深化“最多跑一次”改革

自“最多跑一次”改革启动以来,江干区围绕“以人民为中心,以群众需求为导向”的服务理念,借助信息化手段,拓展新思路,开辟新渠道,健全完善“四全”政务服务体系,实现由被动受理向主动服务的再次进化,提升政务信息公开度、政务服务导向性和人民群众获得感。其中以解决畅通群众办事信息获取渠道为重点的

“智能客服”相关做法获 2017 年 8 月 21 日《人民日报》头版点赞，并在“全国贯彻落实《政府网站发展指引》推进政府网站集约化建设业务研讨会议”上引发热议。

## 一、打造全天候服务咨询“综合体”

围绕上班族在工作时间无暇到窗口办事这一改革堵点，自加压力，打造全天候的政务服务体系。

(一) 审批服务“5+2”。在原有午间值班、提前服务、延时服务的基础上，增加双休日服务，除开放不动产交易、违法违章处理、公积金、医保社保、市民卡等全城通办的 28 项服务事项外，还增加了工商注册登记、犬证办理、帮扶救助、保障性住房、文印、刻章等 36 项面向个人的审批服务事项。

(二) 自助服务“24 小时”。开设 24 小时政务服务自助服务区，设置出入境签注机、警务 e 超市、公积金办理等自助服务设备 15 台，打破时间限制，方便群众随时办理查询社保、住房信息、发票验证等 20 余项事项。

(三) 咨询服务“白+黑”。研发“江干小智”智能客服并植入“江干审管”微信平台，为办事群众和企业提供全天候、递进式、个性化交互服务，咨询范围覆盖进驻行政服务中心的 26 个部门 481 个审批服务事项，以及 680 个浙江政务服务网江干平台在办事项。上线 5 个月，“江干小智”已与群众开展 2 万次咨询互动，后台问答数据高达 11 万条，平均答复准确率超过 86%。

## 二、推送全方位服务信息“指南针”

围绕群众不能获取有效信息或信息获取不全面而导致“最多跑一次”不能实现这个改革瓶颈,以“渠道清晰、材料易懂、图文并茂、预先填报”为标准,畅通信息获取渠道,推进服务关口前移,做到“以标准为中轴,以方便群众为圆心”。

(一)服务清单标准化。针对各部门办事指南事项要素不统一、条目不清等问题,以“一事一单”的形式进一步明确 546 项政务服务事项的承诺时限、服务流程、电子表格下载、网上申报和移动终端申报等 14 个要素,实现审批事项“一单一清”“一事一明”。

(二)专业术语直白化。以“材料易懂、图文并茂、方便预填”为标准,清理了 23 项事项“其他材料”等模糊性表述和专业性强的晦涩表述,编制全流程办事流程图 24 个,240 项事项可在微信平台直接下载样表范例,已帮助 7800 余名办事群众和企业实现办理资料“一备就齐”。

(三)信息推送网格化。主动下沉宣传深度,参照网格化社区治理格局,在全区 8 个街道、144 个社区、100 多家企业、14 个代办银行网点投放“最多跑一次”易拉宝 200 余份、公开信 11 万份、宣传折页 13 万份,并借助扫楼员、社工力量,向属地企业、居民上门宣传办事指南获取途径等便民服务举措,降低了因资料准备不全、样表填写错误而“跑多次”的比例。

## 三、开设全流程审批服务“直通车”

围绕群众反映的咨询电话多、审批环节多这一改革难点,主动

换位思考、转变服务理念,打造事前事中事后全流程服务链。

(一)事前“1+1”。开设统一咨询电话“86909000”,每天12小时在线服务,实现政务服务“一号百事通”。推出微信一键“预约办事”功能,群众可预约办理5个工作日内125项常办事项,减少排队等候时间。

(二)事中“简化办”。卫计窗口和彭埠街道依托微信和QQ等线上平台,实现审批事项在线咨询、申报材料线上预审等服务。消防、城管等窗口合并关联审批事项,开展集中审批,如,消防窗口合并办理公众聚集场所消防验收和开业前消防安全检查两个许可事项,将原先两个许可事项累计33个工作日办理时限缩短至20个工作日。

(三)事后“送上门”。探索推广“代办手续、送证入企”服务,市场监管局今年代办来福士、杭州大厦501等招商企业4900余家;社区建立老年卡、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。此外,全区88.7%的事项办理结果可“快递送达”,66项事项实现“双向快递”,实现服务“一通到底”。

#### **四、探索全事项受理审批“一窗式”**

围绕“一窗受理、集成服务”这个改革核心,以群众眼中的“一件事情”为标准,打破行政审批原有部门藩篱,再造审批流程,实现全区层面统一受理、内部流转、督导协调、统一批复。

(一)制定“一件事”办事清单。将各部门行政许可相同用途事项归并、前后置关系办理事项归并,梳理商事登记领域“一件

事”清单 45 个,不动产登记领域“一件事”清单 16 个,餐饮店、网吧、美容美发店等涉及多部门审批的事项实现“一窗通办”。

(二)建立“协同办”配套机制。为拓展“一窗受理”改革深度,不断完善并联审批、容缺预审、网上审批等配套改革举措,目前该区“一窗受理”窗口有 88 项事项可以容缺预审,55 项事项实现网上办理。为提高投资项目审批规划许可阶段一窗办理审批效率,规划窗口对重点项目的部分服务事项采取“即时办理、立等可取”的措施,对民生工程的建设工程施工规划许可采取“告知承诺许可”制度,如市级重点项目江河汇汇西区块从进件到审核、画图、打图、汇报再发件,用时不足 1 小时。

(三)拓展“一窗式”覆盖面。公安、人社等部门办事大厅积极探索推进“一个窗口”可办理大厅内所有事项。丁兰街道试点打破涵盖人力社保、帮扶救助、残联、计生 4 个单位、6 个条线约 80 个事项的业务壁垒,将原本单一的 10 个专线窗口蜕变成“综合服务窗口”,逐步实现街道“一个窗口”综合收件、内部按责流转机制。

(江干区供稿)

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

---