

“最多跑一次”改革 简报

第 90 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 1 月 日

编者按：

今年以来,我市按照省委、省政府“最多跑一次”改革要求,积极践行以人民为中心的发展理念,在与人民群众关系最密切、办件量最大的公民个人办事事项领域,全面实施“简化办、网上办、就近办”专题改革,有效提升了群众的获得感和满意度,取得了阶段性成效。该项工作得到了省、市领导的肯定和批示,省委书记车俊批示“很好”;省委常委、市委书记赵一德批示“我市要以车书记的鼓励为动力,不断完善‘一证通办’机制,全面深化‘最多跑一次’改革”;省委常委、常务副省长冯飞批示“‘一证通办’的做法应推广”。现将有关情况予以刊载,供各地各部门参考学习。

杭州市实现 296 项公民个人事项“一证通办”

——杭州市实施公民个人事项“简化办、网上办、就近办”取得阶段性成效

为深入推进“最多跑一次”改革,力争在群众最渴望最迫切改革的领域取得突破,杭州市积极践行以人民为中心的发展理念,在与人民群众关系最密切、办件量最大的公民个人办事事项领域,全面推进实施“简化办、网上办、就近办”专题改革,至 12 月底,共计精简办事材料 669 件,取消纸质证明类材料 174 种;实现仅凭身份证即可办理事项 296 项,53 个事项在手机移动端随时可办,改革取得阶段性成效,受到广大市民群众的普遍欢迎和赞誉。

一、主要做法

1、广泛发动群众,明确改革方向。

自年初开展“最多跑一次”改革以来,杭州市坚持“改革的评判权在群众手中”的用户体验导向,通过媒体、网站和群团、基层党组织等各类渠道,广泛动员人大代表、政协委员和党员群众等各界人士参与改革,为改革建言献策提出意见建议,共梳理有效建议 1314 条。通过分析,我们发现群众最关切的是社保医保、户籍居住证、公积金、车驾管、市民卡、水电气等与日常生活息息相关的事项,而恰恰是这些事项,申请材料多、手续复杂,群众的满意度不高。为此,市跑改办主动扛起改革牵头部门的担当,梳理出在我市

范围内,个人从出生到死亡全生命周期,公民个人到政府办事事项以及到国有企事业单位办理的公共服务事项 598 项,专题进行研究,并明确了“简化办、网上办、就近办”的改革举措。

“简化办”的目标是要进一步减少不必要的申报材料、优化办事流程,力争实现更多的事项仅凭身份证或市民卡即可办理;“网上办”的目标是要扩大办事申请渠道,实现数据“多跑路”、群众“少跑腿”,力争实现更多的事项足不出户通过 PC 端、手机端即可办理;“就近办”的目标是要进一步推动市、县、街道(乡镇)、社区(村)“四级服务体系”健全完善,实现“15 分钟生活圈内”即可办理和全城通办、多点可办。

2、压实部门责任,强力推进改革。

公民个人事项涉及 44 个部门(单位),各部门对改革的认识不一、改革推进的力度不同、相互之间缺少统筹协调,为此,市跑改办制定了《关于加快推进公民个人办事事项“简化办、网上办、就近办”深化“最多跑一次”改革的实施意见》(杭跑改办[2017]43 号),并专门成立了个人事项改革专题组,对改革进展进行协调、审核、督促。

在改革推进中,个人事项改革专题组实行“二报二回”申报审核机制,对每个部门上报的每一个事项的简化优化改革方案逐一审核,并对部门数据共享需求逐一协调对接,确保各部门按照全市统一的步调推进改革。

3、强化督促检查,确保落地见效。

为确保公民个人事项的改革成果得到有效落实、取得实效,市跑改办专门组织开展了部门和区、县(市)落实情况的专项督察,通过网上抽查、实际办事体验、后台数据比对,以及交叉互查等方式,进行全面核查;对核查情况实行每日一通报,并将通报抄送市四套班子领导和各区、县(市)党政主要领导。至12月15日,核查发现的问题已全部得到解决。

二、改革的主要成效

自8月21日杭州市正式部署开展公民个人办事事项“网上办、就近办、简化办”改革以来,至12月4日,市跑改办已在杭州日报、都市快报等报刊和“杭州发布”微信公众号、杭州网、杭州政府门户网站等媒体,公布三批取消办事纸质材料,共取消证明材料174种;公布两批仅凭身份证即可办理的事项296项;公布可在政务服务网APP上办理的首批办件量大的53个事项。“网上办、就近办、简化办”改革改革取得阶段性成效,杭州市民对“最多跑一次”改革的满意度大幅提升。

1、办事材料、环节“瘦身”,“一证通办”不再是“梦想”。

公民个人事项改革中,市编委办将“简化办”作为首要目标,就个人申请办理所需材料逐一分析,对于没有法律法规依据的证明材料,一律取消;对于能够通过数据共享或网络核验的申请材料,在协调好数据供需双方的基础上予以取消;对于暂未能实现数据共享,但经过风险评估,能够采取申请人书面承诺方式解决的,不再要求申请人提供证明材料。经统计,杭州市公民个人事项改

革,共计精简办事材料 669 件,取消纸质证明类材料 174 种,其中仅取消社保参保证明 1 项,就减少群众线下跑开证明 100.8 万人次。

另外,市跑改办还积极推动部门改变履职方式,对一些办件量不大,但群众自我证明却难度很大的事项,要求职能部门自行调查核验,不再要求群众提供证明材料。例如,民政部门在办理“三属抚恤待遇审批”时,对于审批需要证明的亲属关系,改为由民政部门调查核实,避免出现“证明我妈是我妈”等情形。

在减少材料的同时,市跑改办坚持边梳理、边优化、边规范的原则,着力推进事项办理流程优化,力争最大程度提升群众办事的方便性和改革获得感。例如,市民养犬的审批,杭州市将农业部门的犬只防疫与城管部门的犬只办证联动起来,将养犬人征求所在社区、居委会意见的环节,由前置改为后置(由城管部门来征求意见),并且将审批办证向前延伸到宠物店或宠物医院代办,实现了宠物狗购买、防疫、办证“一条龙”。

通过改革,至 12 月 10 日,杭州市已经实现 296 项个人办事事项仅凭身份证即可办理,占比 49.5%,下一步还将逐步扩大“一证通办”的事项比例。凭一张身份证可以办理个人的审批事项,已经不再是遥不可及的“梦想”,正在“跑改人”的努力下逐步变为现实。

2、网上办、移动办成为趋势,足不出户也可办成事。

在“简化办”取得突破进展的基础上,市跑改办积极推动“网

“网上办”改革。除按照省统一部署,全面推进政务服务网网上申请全覆盖之外,杭州市充分发挥信息化建设先发优势,依托政务服务网全力推进手机移动端办事渠道建设。12月1日起,首批办件量大的53个公民个人事项在浙江政务服务APP上启用。以市公安局为例,交通违法处理、流动人口居住登记等18项网上便民服务,已经减少了群众跑趟181.7万次,节省办事时间64.2万小时,其中仅交通违法处理,自9月10日试点开通手机移动端处理以来,网上处理交通违法达52.2万起。

同时,作为“最多跑一次”的配套改革,杭州市加快推进统一公共支付应用和便捷公共支付。截止目前,全市公安、交警、教育、城管、国土、卫生等部门的23个政府缴费大项已经纳入统一公共支付平台,共有825.7万人次通过网上缴费,其中789.53万人次通过手机端移动支付进行缴款,占总人次数的95.6%。

下一步,杭州市还将继续全力推进“网上办”,大力推广“人脸识别”“网上身份认证”等新技术。今后,市民群众“足不出户”在家网上办事,用手机随时随地办事,将成为发展趋势,杭州将成为“移动办事之城”。

3、“15分钟生活圈”就近办,办事不用总在路上跑。

虽然“网上办”已经取得一定成效,但仍有一部分事项暂时难以实现全程网办“零次跑”,也有一部分群众不了解信息技术,难以做到“网上办”。为此,市跑改办积极推动“就近办”改革,将公民个人办事事项向街道(乡镇)和社区(村)延伸,力争实现“15分

钟生活圈”即可办和同城通办、多点可办。

目前,作为“就近办”的试点区域,西湖区文新街道骆家庄社区,已经实现了一站式办理医保、社保、卫计、残联、公安等 25 项公民个人办事事项,11 月单月办件量就达到 1544 件;下城区在全区 8 个街道和部分社区开辟自助网上办理专区,推进 24 小时自助办理。

市级部门也积极行动起来,市人力社保局在就业、社保、医保等领域已有 31 个事项在主城区行政服务中心或街道便民服务中心实现了全城通办,预计每年可就近服务群众近 500 万人次;此外,市级医保还推出了医保证历本在市级医院换证服务,方便群众就诊。市公安局在萧山党湾镇派出所试点出入境、交管、户籍、流动人口基层综合服务,减少萧山东片 30 万群众办事 2 小时车程,此外,还在市区设立 45 个社区交管服务站,将车辆上牌服务延伸到 30 余个 4S 店。

下一步,杭州市将在前期试点基础上,全面推广“就近办”改革,力争将全部公民个人办事事项向基层街道(乡镇)、社区(村)或群众方便的地铁站、银行网点等延伸,减少群众办事“路上跑”的时间,缓解市、区(县、市)行政服务中心人流压力,减少群众办事等候时间,努力打通政务服务的“最后一公里”,实现“15 分钟办事生活圈”。

三、下一步的工作计划

2018 年,杭州市将在巩固公民个人事项领域“简化办、网上

办、就近办”改革原有成果基础上,按照十九大精神和省、市改革部署,进一步深化“最多跑一次”改革,围绕建设“移动办事之城”的目标,全力推进公民个人事项的简化办,打通纵向和横向部门的信息系统,建设全流程网上办、移动办系统,健全完善“四级服务体系”,力争实现更多的事项仅凭身份证“一证通办”和群众需求最迫切的便民服务事项在手机 APP 办,全面建成“15 分钟生活圈”就近办、全城通办的便民服务体系,继续在全省“最多跑一次”改革中走在前列,为全省乃至全国的改革提供“杭州实践”“杭州样本”。

(市编委办供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,赵一德书记,徐立毅市长,于跃敏主任,潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
