

“最多跑一次”改革 简报

第 15 期

浙江省“最多跑一次”改革专题组

2017 年 3 月 17 日

按：推进行政服务中心“一窗受理、集成服务”是贯彻落实省政府“最多跑一次”改革决策部署的重要内容和举措。绍兴市按照省统一部署，积极行动，倒排时间，明确责任，推进行政服务中心功能升级，确保“一窗受理、集成服务”全面落地。现刊载《绍兴市加快推进行政服务中心功能升级“一窗受理、集成服务”改革实施方案》，供各地参考。

绍兴市加快推进行政服务中心功能升级 “一窗受理、集成服务”改革实施方案

为进一步推进行政服务中心功能升级，按照“最多跑一次”改革要求，现就“一窗受理、集成服务”改革制定如下实施方案。

一、总体目标

通过对行政服务中心窗口功能进行升级改造，推进“一窗受理、集成服务”改革，实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，促进部门间数据共享，简化流程环节，提高行政审批效率，畅通政务服务渠道，提升人民群众获得感。3月底，全市各级行政服务中心100%实现“一窗受理、集成服务”。

二、主要内容及实施范围

(一)主要内容：“一窗受理、集成服务”是指投资项目审批、商事登记、不动产登记等涉及多个部门的办理事项，在各级行政服务中心(投资服务中心、便民服务中心)设立综合窗口(包括在行政服务中心各分中心由一个部门办理，涉及多个窗口受理的事项)，将受理和审批相分离，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的方式，可依托浙江政务服务网进行资料共享和传送，进一步优化业务流程、精简审批材料，实现集成高效审批。通过实施“一窗制”的服务模式，使企业和群众由“跑多

个部门”转变为“只跑一个部门”，“跑多个窗口”转变为“只跑一个窗口”。

(二) 实施范围：全市各级行政服务中心（投资服务中心、便民服务中心）、行政服务中心各分中心。

三、重点工作

(一) 整合部门窗口，推行“一窗制”服务模式

1. 设立“综合窗口”。在市行政服务中心设置由“投资项目审批”“商事登记”“不动产登记”“社会事务”“公用事业”等 5 个受理区组成的“综合窗口”，“综合窗口”由市行政服务中心统一管理，承担所涉部门审批（服务）事项（以下简称“一窗受理”事项）的受理职能，负责相关事项的受理审核、按责分办、统一出件等审批服务工作。原审批部门独立承办的审批（服务）事项仍由部门窗口受理审批。构建形成一个“综合窗口”与多个专业窗口并存的“1+X”行政服务大厅受理模式。创新政务服务体制，建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制，通过优化重组行政审批要素、梳理再造审批流程、细化量化裁量标准等措施，提高审批效率，提升服务水平。（责任单位：市编办、市行政服务中心；配合单位：市级相关审批部门；完成时间：3 月 18 日前）

(1) 制定“投资项目审批”综合受理相应实施细则及相关配套工作机制。（责任单位：市发改委；配合单位：市行政服务中心、市编办、市级相关审批部门；完成时间：3 月 15 日前）

(2) 制定“商事登记”综合受理相应实施细则及相关配套工

作机制。（责任单位：市市场监督管理局；配合单位：市行政服务中心、市编办、市级相关审批部门；完成时间：3月15日前）

（3）制定“不动产登记”综合受理相应实施细则及配套工作机制。（责任单位：市国土局；配合单位：市行政服务中心、市编办、市级相关审批部门；完成时间：3月15日前）

（4）制定“社会事务”综合受理相应实施细则及配套工作机制。（责任单位：市民政局；配合单位：市行政服务中心、市编办、市级相关审批部门；完成时间：3月15日前）

（5）制定“公用事业”综合受理相应实施细则及配套工作机制。（责任单位：市建设局；配合单位：市行政服务中心、市编办、市级相关审批部门；完成时间：3月15日前）

（6）制定行政服务中心各分中心、投资服务中心、便民服务中心综合受理相应实施细则及配套工作机制。（责任单位：市公安局、市人力社保局、市交通运输局、市公积金管理中心、袍江经济技术开发区管委会、滨海新城管委会；配合单位：市行政服务中心、市编办；完成时间：3月15日前）

2. 梳理纳入“一窗受理”事项。有纳入到“综合窗口”受理事项的市级相关审批部门，负责梳理“综合窗口”所涉及到的审批事项具体目录。纳入事项可根据实际情况进行动态调整。（责任单位：市审管办；配合单位：市级相关审批部门；完成时间：3月15日前）

3. 建立事项受理标准化制度。设计事项受理统一的申请表

式，梳理受理所需提供资料，编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》，作为“综合窗口”受理审核申报材料的依据。重点规范事项的申请主体、资格条件、申报材料清单、办理时限等要素内容。依法合理减少申请材料，杜绝“奇葩证明”，消除模糊语言、兜底条款，限制审批受理环节的自由裁量空间，为群众办事提供清晰的指引。（责任单位：市审管办；配合单位：市编办、市政府法制办、市级相关审批部门、提供公共服务的企事业单位；完成时间：3月20日前）

4. 建立后台并联审批、集成服务工作机制。“综合窗口”接收受理事项后，通过政务网上的受理平台统一上传资料，各审批部门按需自行下载清单资料，进入审批程序，并按实际办理时间比法定办理时间提速90%以上的要求进行审批，及时将审批结果材料发送到“综合窗口”统一出件，实现企业和群众“要跑多个部门”转变为“只跑一个部门”。（责任单位：市审管办、市发改委、市市场监督管理局、市国土局、市民政局、市建设局；配合单位：市级相关审批部门；完成时间：3月底前）

（二）落实配套措施

5. 调整充实人员力量。按照功能升级的要求，市行政服务中心增加行政审批（服务）受理职能，按照“人随事走”“精简效能”原则，统筹调剂相关审批职能部门和行政服务中心人员力量。过渡期内，从主要审批事项受理职能转出部门抽调骨干力量，专职负责“综合窗口”业务的受理、咨询和培训交接工作；正常运行

后，调整并充实与“综合窗口”工作量相匹配的人员力量。切实抓好“综合窗口”工作人员的业务培训和考核管理工作。（责任单位：市编办、市行政服务中心；配合单位：市发改委、市市场监督管理局、市国土局、市民政局、市建设局、市级相关审批部门；完成时间：3月25日前）

6. 完善办事大厅功能布局。落实“综合窗口”办公场地协调和保障工作。市行政服务中心办事大厅按“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的流程设置前台受理区、后台审批区、公共事务区、电子政务体验区、商务区等一系列配套服务区域。加大财政支持力度，切实保障办事大厅改造、信息化建设等经费。

（责任单位：市行政服务中心、市机关事务局；配合单位：市政府办公室、市财政局、市级相关审批部门；完成时间：3月23日前）

（三）完善政务服务网配套系统建设

7. 开发应用“综合受理”专用审批平台。依托浙江政务服务网行政权力运行系统，开发综合受理功能模块，落实部门自建系统与浙江政务服务网基础平台和“一窗受理”平台的对接，实现事项受理、审批“一网通办”。（责任单位：市政府办公室；配合单位：市行政服务中心、市级相关审批部门；完成时间：3月底）

8. 推进关联审批系统（平台）建设应用。建设政务服务网电子证照库平台，提供数字证照的生成、管理、共享服务，满足部门窗口审批过程中的证照管理、真实性鉴别、信息共享等需要。

利用投资项目在线审批监管平台，实现全市非涉密投资项目的平台受理、在线办理、限时办结、信息共享、全程监察。深化营业执照、税务登记、组织机构代码、社会保险、统计等“五证合一”平台应用。推进不动产登记系统建设应用，积极促进多规合一系统与政务服务网对接，为高效审批奠定坚实基础。（责任单位：市政府办公室；配合单位：市行政服务中心、市级相关审批部门；完成时间：6月底前）

四、工作要求

各有关部门（单位）要切实加强组织领导，落实主体责任，形成工作合力。市编办负责做好“一窗受理、集成服务”改革的统筹、协调和指导工作。各责任单位要全面谋划，主动担当，切实抓好牵头负责的工作。设立行政服务中心分中心的部门按照要求，制定规则，优化流程，抓好落实。市级有关部门要按照明确的职责分工，密切配合，确保改革任务顺利完成。

建立“一窗受理、集成服务”改革专项督查制度，每周对各责任单位工作进展情况进行督查通报，对不认真履行职责的部门予以通报批评，责令限期整改。对工作不力影响整体进程的部门，要启动追责机制。

各区、县（市）要结合本地实际，参照执行。

附件：1. 投资项目审批“一窗受理、集成服务”改革任务清单

2. 商事登记“一窗受理、集成服务”改革任务清单
3. 不动产登记“一窗受理、集成服务”改革任务清单
4. 社会事务“一窗受理、集成服务”改革任务清单
5. 公用事业“一窗受理、集成服务”改革任务清单
6. 行政服务中心分中心、投资服务中心、便民服务中心“一窗受理、集成服务”改革任务清单

附件 1

投资项目审批“一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容		责任单位	配合单位	完成时间
1	梳理纳入事项	1.梳理投资项目审批事项; 2.确定纳入事项清单。		市发改委	市经信委、市规划局、市国土局、市环保局、市水利局、市建设局、市人防办、市气象局、消防绍兴市支队等	3月15日前
2	设立综合窗口	1.提出投资项目审批受理区的布局方案; 2.落实相关设施、设备的配置; 3.做好受理区的调整、改造和布置。				3月20日前
3	制定实施细则	制定投资项目审批综合受理实施细则。				3月15日前
4	制定投资项目审批流程	按审批流程分别制定立项、用地、规划、施工许可、验收五个环节的审批流程。	立项	市发改委	相关审批部门	3月15日前
			用地	市国土局		
			规划	市规划局		
			施工许可	市建设局、市交通运输局、市水利局		
			验收	市水利局		
5	建立配套工作机制	1.建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制; 2.推行“多规合一”“多评合一”“多审合一”“多测合一”“多验合一”新型审批方式。		市发改委	市经信委、市规划局、市国土局、市环保局、市水利局、市建设局、市人防办、市气象局、消防绍兴市支队等	3月15日前

序号	工作事项	具体内容	责任单位	配合单位	完成时间
6	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表； 2.梳理、归并受理所需提供的资料； 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》； 4.对统一出件的方式进行规范，确保审批结果材料的安全性、及时性。	市发改委	市经信委、市规划局、市国土资源局、市环保局、市水利局、市建设局、市人防办、市气象局、消防绍兴市支队等	3月20日前
7	落实网络配套系统建设，建立后台并联审批	1.提供进“一窗受理”事项后台专用审批平台功能模块设置所需要的表格及相关要素； 2.做好开发应用“综合受理”专用审批平台建设工作。	市政府办公室	市发改委、市经信委、市规划局、市国土资源局、市环保局、市水利局、市建设局、市人防办、市气象局、消防绍兴市支队等	3月20日前
8	落实窗口受理人员	落实受理区工作人员，负责受理、咨询业务的培训和交接工作。	市发改委	市经信委、市规划局、市国土资源局、市环保局、市水利局、市建设局、市人防办、市气象局、消防绍兴市支队等	3月23日前
9	实施“一窗制”服务模式	1.对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟； 2.明确各环节各部门的工作职责； 3.建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	市发改委、市行政服务中心	市级相关审批部门	3月25日前

附件 2

商事登记“一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容	责任单位	配合单位	完成时间
1	梳理纳入事项	1.梳理商事登记审批事项； 2.确定纳入事项清单。	市市场监督管理局	市公安局、市交通运输局、市安监局、消防绍兴市支队等	3月15日前
2	设立综合窗口	1.提出商事登记审批受理区的布局方案； 2.落实相关设施、设备的配置； 3.做好受理区的调整、改造和布置。			3月20日前
3	制定实施细则	制定商事登记综合受理实施细则。			3月15日前
4	建立配套工作机制	建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制。			3月15日前
5	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表； 2.梳理、归并受理所需提供的资料； 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》； 4.对统一出件的方式进行规范，确保审批结果材料的安全性、及时性。			3月20日前
6	落实网络配套系统建设，建立后台并联审批	1.提供进“一窗受理”事项后台专用审批平台功能模块设置所需要的表格及相关要素； 2.做好开发应用“综合受理”专用审批平台建设工作。	市政府办公室	市市场监督管理局、市行政服务中心、市公安局、市交通运输局、市安监局、消防绍兴市支队等	3月20日前
7	落实窗口受理人员	落实受理区工作人员，负责受理、咨询业务的培训和交接工作。	市市场监督管理局	市公安局、市交通运输局、市安监局、消防绍兴市支队等	3月23日前
8	实施“一窗制”服务模式	1.对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟； 2.明确各环节各部门的工作职责； 3.建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	市市场监督管理局、市行政服务中心	市公安局、市交通运输局、市安监局、消防绍兴市支队等	3月25日前

附件 3

不动产登记“一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容	责任单位	配合单位	完成时间
1	梳理纳入事项	1.梳理不动产登记审批事项； 2.确定纳入事项清单。	市国土局	市建设局、市地税局等，越城区政府	3月15日前
2	设置综合窗口	1.提出不动产登记审批受理区的布局方案； 2.落实相关设施、设备的配置； 3.做好受理区的调整、改造和布置。			3月20日前
3	制定实施细则	制定不动产登记综合受理实施细则。			3月15日前
4	建立配套工作机制	建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制。			3月15日前
5	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表； 2.梳理、归并受理所需提供的资料； 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》； 4.对统一出件的方式进行规范，确保审批结果材料的安全性、及时性。			3月20日前
6	落实网络配套系统建设，建立后台并联审批	1.提供进“一窗受理”事项后台专用审批平台功能模块设置所需要的表格及相关要素； 2.做好开发应用“综合受理”专用审批平台建设工作。	市政府办公室	市国土局、市建设局、市地税局等，越城区政府	3月20日前
7	落实窗口受理人员	落实受理区工作人员，负责受理、咨询业务的培训和交接工作。	市国土局	市建设局、市地税局等，越城区政府	3月23日前
8	实施“一窗制”服务模式	1.对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟； 2.明确各环节各部门的工作职责； 3.建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	市国土局、市行政服务中心	市建设局、市地税局等，越城区政府	3月25日前

附件 4

社会事务“一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容	责任单位	配合单位	完成时间
1	梳理纳入事项	1.梳理社会事务审批事项; 2.确定纳入事项清单。	市民政局	市教育局、市司法局、市卫生计生委、市人社局、市文广局、市科技局、市体育局等	3月15日前
2	设立综合窗口	1.提出社会事务审批受理区的布局方案; 2.落实相关设施、设备的配置; 3.做好受理区的调整、改造和布置。			3月20日前
3	制定实施细则	制定社会组织机构登记综合受理实施细则。			3月15日前
4	建立配套工作机制	建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制。			3月15日前
5	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表; 2.梳理、归并受理所需提供的资料; 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》; 4.对统一出件的方式进行规范,确保审批结果材料的安全性、及时性。			3月20日前
6	落实网络配套系统建设,建立后台并联审批	1.提供进“一窗受理”事项后台专用审批平台功能模块设置所需要的表格及相关要素; 2.做好开发应用“综合受理”专用审批平台建设工作。	市政府办公室	市民政局、市教育局、市司法局、市卫生计生委、市人社局、市文广局、市科技局、市体育局等	3月20日前
7	落实窗口受理人员	落实受理区工作人员,负责受理、咨询业务的培训和交接工作。	市民政局	市教育局、市司法局、市卫生计生委、市人社局、市文广局、市科技局、市体育局等	3月23日前
8	实施“一窗制”服务模式	1.对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟; 2.明确各环节各部门的工作职责; 3.建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	市民政局、市行政服务中心	市教育局、市司法局、市卫生计生委、市人社局、市文广局、市科技局、市体育局等	3月25日前

附件 5

公用事业“一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容	责任单位	配合单位	完成时间
1	梳理纳入事项	1.梳理公用事业审批事项； 2.确定纳入事项清单。	市建设局	市规划局、市公安局等	3月15日前
2	设立综合窗口	1.提出公用事业审批受理区的布局方案； 2.落实相关设施、设备的配置； 3.做好受理区的调整、改造和布置。			3月20日前
3	制定实施细则	制定公用事业综合受理实施细则。			3月15日前
4	建立配套工作机制	建立并联审批、模拟审批、容缺预审、全程代办等机制。			3月15日前
5	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表； 2.梳理、归并受理所需提供的资料； 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》； 4.对统一出件的方式进行规范，确保审批结果材料的安全性、及时性。			3月20日前
6	落实网络配套系统建设，建立后台并联审批	1.提供进“一窗受理”事项后台专用审批平台功能模块设置所需要的表格及相关要素； 2.做好开发应用“综合受理”专用审批平台建设工作。	市政府办公室	市建设局、市规划局、市公安局等	3月20日前
7	落实窗口受理人员	落实受理区工作人员，负责受理、咨询业务的培训和交接工作。	市建设局	市规划局、市公安局等	3月23日前
8	实施“一窗制”服务模式	1.对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟； 2.明确各环节各部门的工作职责； 3.建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	市建设局、市行政服务中心	市规划局、市公安局等	3月25日前

附件 6

行政服务中心分中心、投资服务中心、便民服务中心 “一窗受理、集成服务”改革任务清单

序号	工作事项	具体内容	完成时间
1	梳理纳入事项	梳理目前需由多个窗口受理审批的事项，并确定纳入“一窗受理”目录。	3月12日前
2	制定受理实施细则	制定综合受理实施细则及相关配套工作机制。	3月15日前
3	建立事项受理标准化制度	1.设计事项受理统一申请表、办理交接单等样表； 2.梳理、归并受理所需提供的资料； 3.编制《“一窗受理”事项受理材料标准化手册》； 4.对统一出件的方式进行规范，确保审批结果材料的安全性、及时性。	3月23日前
4	落实窗口受理人员	1.落实综合窗口人员力量； 2.明确综合窗口受理工作人员，并进行相应业务的培训； 3.提供受理前咨询引导服务，并对工作人员进行相应业务的培训。	3月23日前
5	完善分中心功能布局	1.落实场地、设备，对相关区域进行调整、布置； 2.制作相关的宣传品、引导指示牌、受理材料清单，工作流程图、示意图等。	3月23日前
6	实施“一窗制”服务模式	对纳入“一窗受理”事项的前台受理、后台审批、统一出件的全部流程进行规划、模拟，明确各环节各部门的工作职责，建立对业务审批进行全程跟踪督促机制。	3月25日前
7	宣传报道和资料报送	1.做好信息宣传工作，及时将特色、亮点工作报市领导小组办公室； 2.根据省、市改革要求，及时上报相关材料。	3月全月

本刊邮箱：102927574@qq.com

报：车俊省长、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革专题组办公室
