

“最多跑一次”改革 简报

第4期

浙江省“最多跑一次”改革专题组

2017年3月4日

按：行政服务中心“一窗受理、集成服务”，是“最多跑一次”改革的有效途径和重要载体。这项改革，衢州市先行先试取得了很好的效果，车俊省长对衢州做法予以充分肯定，并批示：衢州市积极推进行政审批“一窗受理、集成服务”的改革很好，希望省编办认真总结，加强指导，结合全省“最多跑一次”改革，予以推广。现将衢州市行政服务中心“一窗受理、集成服务”改革试点情况予以刊载，供各地学习。

衢州市率先开展行政服务中心 “一窗受理、集成服务”改革试点

自 2016 年 9 月 20 日起，衢州市根据省政府关于服务型政府建设“1113”行动计划部署，全省率先开展“一窗受理、集成服务”改革试点。今年以来，按照省政府提出的“最多跑一次”改革的目标和理念，依托浙江政务服务网，以受理和审批进一步分离为原则，将投资项目审批、企业注册登记、不动产交易登记、非常驻部门审批窗口所涉审批事项的受理职能全面委托（授权）行政服务中心，由行政服务中心组建综合窗口，按“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式进行运行。2016 年 9 月 20 日至今，该中心共办理“一窗受理”事项超 2.6 万件，实现“零投诉”，审批时限平均缩短 20%以上。主要做法是：

一、推动部门资源整合，实现行政审批“一窗办”

一是梳理业务清单。今年 1 月份，该市即着手谋划、部署“最多跑一次”“一窗受理”扩容事项清单梳理工作，并成立事项梳理组，完成了对全市涉及有行政权力事项的 43 个部门的所有权力事项筛选工作，经梳理汇总确认共有涉及 32 个部门 823 项涉及行政审批的权力事项进市行政服务中心办理。其中梳理汇总进中心受理“最多跑一次”事项数 509 项，占进中心总事项数 61.8%。

二是推动业务转移。根据改革要求，对政府投资项目审批、企业注册登记、不动产登记、非常驻部门审批窗口四个板块内的受理事项进行梳理，并将其受理职能从原部门剥离，统一委托行政服务中心，由中心一窗对外受理。同时，由中心与相关审批部门先后签订业务委托书，实现了业务受理权由审批部门向中心的顺利转移。

三是推行“一窗受理”。搭建中心“综合受理窗口”，根据事项梳理情况，拟将发改委、规划、水利等 18 个部门的所有行政审批事项整合纳入综合受理窗口统一受理；依托市场监管窗口整合设立企业注册登记综合受理窗口，将涉及企业注册登记及后置审批事项统一纳入综合受理；依托国土窗口、住建（房产）窗口、财税窗口整合设立不动产登记综合受理窗口，将不动产涉及的事项统一纳入综合受理。通过整合，实现 20 个部门进中心的所有行政审批事项全部纳入“一窗受理”，占进中心部门总数 62.5%。初步测算，改革后“四个板块”事项的审批平均少跑 3 个窗口。

二、推动服务流程再造，实现审批服务“一网通”

一是编制标准化业务受理手册。中心和编办牵头相关审批部门开展了审批服务标准化建设工作，编制《“一窗受理”事项标准化办事指南》，对“一窗受理”事项的受理内容、办理时限、方式、申报材料等进行梳理和明确，共涉及到 28 个部门 178 个事项，作为群众办事的依据以及前台受理与后台审批的一致性材料，大幅度精简了办事群众提交申报材料。经实际测算，平均减少群众

材料提交 3 份。过去因窗口办事人员答复不一导致群众多次奔跑的状况目前基本杜绝。

二是打造便捷化并联审批流程。牵头各部门重新制定四大板块“一窗受理”审批流程图，在申报和受理过程中创新引入模拟审批和容缺预审机制，有效解决部门审批互为前置的问题，推动了审批流程同步开展，使审批时限大幅缩短。经测算，“四个板块”平均事项审批时限缩短 20%以上。同时，依托政务服务网实现共性材料网上共享，由各部门按需下载，依靠 1 份流转单替代多部门的前置证明材料，避免了申请人在窗口间来回奔波。如不动产登记涉及的部门申报材料过去至少要备 3 套，分送各部门，目前缩减至 1 套，且办理时限从 15 天缩短至 5—7 天。

三是打造信息化数据共享平台。针对材料重复提交、时效性差等特点，重点开发电子证照库、全市非涉密投资项目、不动产交易登记共享、企业注册登记联合审批等平台，通过电子化管理各类证明材料，推动政府行政成本和群众办事成本下降。其中电子证照库平台通过提供数字证照的生成、管理、共享服务，满足了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。截止 2 月中旬，已生成电子证照 8900 余份；投资项目在线审批监管平台实现了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。不动产交易登记共享平台则推动了跨部门间的不动产交易和登记信息的数据共享，为不动产事项联办提供了技术支撑；企业注册登记联合审批平台通过浙

江政务服务网与法人库对接，实现了“先照后证”企业登记信息的及时发送，由相关审批部门认领，并依法开展行政审批及后续工作。

三、优化集成服务配套，实现行政审批“一站办”

一是优化平台管理机制。为保障中心改造升级顺利实施，市委市政府两办以实施方案为纲，配套推出各类实施细则和考核评价办法，建立了“1+10”制度体系，分别涉及四个板块审批运行机制、中心和部门对工作人员的“双重管理”。在考核与监察等方面，以提升群众办事获得感为关键要素，积极推动政务审批从单一注重办件量、满意度的结果性监管转变为事前对审批的预防监督、事中对事项的介入，事后对结果的监管，以及全流程对窗口和人员的监管，为“一窗受理”改革提供了有力的制度支撑，同时为“最多跑一次”问责机制的建立积累了宝贵经验。

二是强化信息技术支撑。为配套中心改造升级，该市依托浙江政务网，委托南威公司开发完成“综合受理”专用审批平台，可拓展覆盖权力事项 2000 余项，目前授权 35 项事项根据标准化清单全部纳入综合平台受理，在政务网权力系统上审批。同时，重点开发政务服务网衢州平台（市本级）审批数据共享服务平台、自助申请表填报系统及配套自助申报机、基于浙江政务服务网开发智慧大厅软件、市本级政务服务网行政审批事项的电子文件归档系统、浙江省政务服务网衢州平台微审批及社会化媒体应用集成等 5 项内容，进一步推动政务服务办理便捷化。目前已完成事

项申请表及样表、电子批文底版的收集和梳理工作，3月底前将完成系统开发，进入测试。

三是拓展办事服务渠道。以加快推进“最多跑一次”、诠释“一窗受理、集成服务”精髓为目标，决定投入1000多万元，实施行政服务中心大厅二期提升改造，根据需要，分类设置了前台受理区、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，为群众线下办事提供良好环境。同时，采购和配套了一批具有网上办理功能的自助申报一体机、高清视频监控系统和视联网会议系统等，并按照标准统一、数据共享、互联互通的原则，整合链接到政务服务网，为群众线上办事提供设备支撑。预计4月中旬“一窗受理”综合受理窗口将重新布局调整到位，使车省长“最多跑一次”改革在衢州得到更全面地体现。

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
