

# “最多跑一次”改革 简报

第 15 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 4 月 25 日

---

编者按：

为进一步深化“最多跑一次”改革，嘉兴市南湖区在“无差别全科受理”上下功夫，因地制宜大胆创新，全力实施“三重三无”改革举措，实现了行政服务中心窗口“无差别全科受理”。现将信息予以刊载，供各地各部门参考学习。

# 嘉兴市南湖区实施“三重三无”改革举措 实现窗口“无差别全科受理”

嘉兴市南湖区贯彻落实省委省政府“无差别全科受理”改革要求,大力弘扬红船精神,因地制宜大胆创新,采取重构大厅布局,重建受理体系,重塑审批流程等改革举措,构建了“无前台、无差别、无堵点”的政务服务受理审批新模式,实现了行政服务中心窗口“无差别全科受理”。主要做法是:

## 一、重构大厅布局,实现服务“无前台”

按照事项全集中和受理无差别要求,对行政服务大厅进行重新布局,设立电子行政服务区,全面推行审批服务“无前台”受理或办理。一是实现办事项“全入驻”。将 28 个部门 946 个事项以整体入驻、事项入驻和信息化入驻三种形式集中到区行政服务中心,并按照群众现场提交、在线申报、自助操作等多元化办理需求,对每个事项的办理路径进行分类梳理,细化操作子流程,形成能网上受理或办理的事项清单,为“无前台”受理夯实基础。二是打造受理服务“无前台”。将一楼改造升级成网络受理的电子行政服务区,配备 25 台自助终端,供群众自主在网上办理投资项目、工商注册、食品经营许可、社会团体登记等 700 余项审批服务事项。为确保群众顺畅便捷地进行网上办事,该区还专门配备了 10

名“智慧专员”对群众进行全程指导,引导群众逐渐改变“跑现场”的办事习惯,真正用“数据跑”代替“群众跑”。三是实行自助服务“不打烊”。开辟自助服务区,投放政务服务综合自助终端,同步接入自助申报、办件查询、办事预约、证明类打印等功能,并将电子税务局、全程电子化登记平台等整体嵌入自助终端,为群众提供7\*24小时“不打烊”服务。目前,即便在非工作时间,群众也可在自助服务区办理不动产查询打印、社保查询打印等534项业务。

## 二、重建受理体系,实现受理“无差别”

按照扁平化的管理理念,打破原来的政务服务受理流程,重新构建“进阶式咨询、分流式引导、全科式受理”的受理体系。一是推进行进阶式咨询服务。针对群众的个性化需求,开展进阶式咨询服务。建立大厅引导专员、智慧专员、受理专员的专业咨询队伍,分别负责事项检索、精准引导、合理分流等工作。制定标准化答疑手册,建立进阶式咨询流程,明确大厅引导专员作为咨询服务第一责任人,由其负责简单问题的标准答疑,遇到复杂问题,由引导人员联络后台人员现场答疑,让群众咨询“只跑一处”“只问一人”。二是推行分流式引导服务。由大厅引导专员对照能网上受理或办理的事项清单,进行分流式引导。能网上受理或办理的,引导至电子行政服务中心进行网上办事。确需要到窗口办理的,引导到综合受理窗口进行办理,形成“线上办为主、实体办为辅”的群众办事新模式。三是推行全科式受理服务。将原来三楼实体政务服务大厅的60个主题式综合受理窗口整合为20个无差别受理窗口,

将所有事项的受理、补正、出件职责交由综合受理窗口承担,实行“无差别全科受理”。同步创建“集成化”的受理网络,优化“一窗受理”平台,通过跨部门、跨条线的数据交换、资源整合、互通共享,将各部门、各条线的多个业务端集中于一端办理,受理人员单点登录、统一认证、一次录入,即完成所有事项的受理推送。此外,重点加强对无差别受理人员的培训,对全区审批人员进行分级综合轮训,推动“专科型”队伍向“全科型”队伍转变。

### 三、重塑审批流程,实现审批“无堵点”

推行“一链式”审批,在“无差别全科受理”的基础上推行“受理、勘查、审批”三分离的运行模式,形成“无堵点、不断档”的审批“闭环路”。**一是**明确前台首办责任制。按照“谁受理、谁负责”的原则,明确前台综合窗口受理人员作为首办责任人,为群众提供点对点跟踪服务,一经受理即全程服务,负责事项办理的各项衔接工作,避免因受理、审核人员不一等客观原因造成的“跑多次”。同时,自主研发“动态化”追踪码,运用二维码技术,自收件起与文书同步生成二维码,动态集成受理、审核、办结各环节的流转信息,群众可随时随地扫码掌握办件进度及补正、领证信息,实现“一码在手、状态全知”。**二是**建立后台审批官制度。根据审批的工作性质、职责权限和执法需要分别设置首席、二级、三级审批官,按事项办理复杂程度对审批事权按“独任审核”“一审一核”“报批审核”分级授权,其中 20% 的事项实现“独任审核”,有效压缩审批层级,提升了审批效能。**三是**完善现场勘查制度。整合现场踏勘流程、

责任和资源,对有现场踏勘需求的项目,由现场勘查科组织相关人员统一步骤、统一行动、联合踏勘。同时,将勘查结果实时推送到审批科室,保证无缝对接改革后,南湖区受理事项增加一倍(因集中入驻增加 336 项),受理窗口压缩三分之二,工作效率得到明显提升,真正将“无差别全科受理”的理念优势转化为了现实优势。

本刊邮箱:195421667@qq.com

---

报:省“最多跑一次”改革办公室,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

---