

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2018〕18号

关于印发《萧山区区级事项“就近办”实施方案》 的通知

各部门、各镇人民政府、各街道办事处：

现将《萧山区区级事项“就近办”实施方案》印发给大家，请各部门、各镇人民政府、各街道办事处抓紧实施。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
(杭州市萧山区人民政府办事服务中心代章)

2018年9月20日

萧山区区级事项“就近办”改革实施方案

为进一步推进“最多跑一次”改革向纵深发展，切实解决民生事项“办事难”、“来回跑”、“排队长”等问题，进一步提高公共服务质量和效率，让群众“少跑腿”、“好办事”、“不添堵”，持续提升萧山区群众办事的满意度和获得感，在前期益农镇试点、“政银通”农商银行试点、公安“复合型基层站所”试点等成效的基础上，就加快推进公民个人办事事项向基层延伸，打造“30分钟办事圈”，制定本方案。

一、工作目标

认真贯彻省市“最多跑一次”改革精神，依托杭州市“一窗受理”平台，全面梳理可下沉、可延伸至基层办理的服务事项，在益农镇试点成效的基础上，全面推进公民事项下沉，打通服务群众“最后一公里”。通过完善镇街办事服务大厅、村（社区）平台、“政银通”银行网点、设立自助服务机、推广政务APP应用等方式，实现高频个人办事事项在“30分钟生活圈内”即可办理的“就近办”模式；进一步加大“一件事”改革的推进力度，推进镇街平台联办服务，逐步实现“一个需求，只跑一次，只进一窗”。

二、基本原则

（一）坚持需求导向。坚持用户导向，聚焦市民关注度高、办件量大、与生产、生活关系密切的“一生必办”事项，

按照“应放尽放”的原则，运用“互联网+政务服务”的模式，优先下沉至镇（街道）办理。

（二）坚持分步推进。在前期益农镇试点工作的基础上，总结借鉴试点经验，以点带面，形成可复制的经验，及时在全区范围内复制推广，争取在全区取得明显成效。

（三）坚持方式创新。按照“节约、高效、便利”的原则，创新事项下沉方式，积极应用“一窗受理”、“政银通”、“自助办”、“网上办”、“移动办”等创新举措，激发镇街平台的自主创新力，梳理并实现符合镇街实际的“一件事”，拓展村、社区代办的方式、方法，建立可持续运行的长效机制。

（四）坚持统筹协调。坚持合力推进，围绕“就近办”工作要求，充分发挥牵头部门统筹协调作用，抓好清单梳理、流程再造、数据共享、人员培训、场地协调、督查考核，形成工作闭环。加强事项部门与基层的协作配合、工作联动，明确责任分工，实现下沉事项“跑一次、办好事”，并在制度和机制上进行有效衔接。

三、实施范围

区级各部门和国有企业中涉及个人的审批事项及公共服务事项。

四、实施步骤

1、**实施准备阶段**（2018年10月10日-2018年11月10日）。在总结益农镇试点工作经验的基础上，制定全区推广

的实施方案，召开全区推进会，做好动员部署。

2、事项梳理阶段（2018年11月11日-2018年12月15日）。各下沉事项的区级部门在益农镇试点工作的基础上，梳理规范本部门下沉事项的办理方式、办理流程、业务规范、承诺时限等制度。各镇街参照益农镇梳理的事项清单，进一步梳理细化本镇街的权力事项和公共服务事项。深化“一件事”联办业务梳理和优化。

3、业务培训阶段（2019年1月1日-2019年3月30日）。组织各镇街办事中心窗口工作人员开展业务培训。完善“一窗受理”系统建设、事项入库等相关建设工作。

4、窗口运行阶段（2019年4月1日-2019年6月30日）。各镇街办事服务中心分批逐步开展“就近办”事项窗口运行。

五、工作内容

（一）规范业务流程，实现区镇村三级联动。各下沉事项的区级部门在益农镇试点工作的基础上，梳理规范本部门下沉事项的办理方式、办理流程、业务规范、承诺时限等制度，为事项下沉工作全面推开做好相关基础工作，确保全域推开后，窗口业务有序平顺。

牵头单位：区办事服务中心

责任单位：相关区级部门、各镇政府、各街道办事处

完成时间：2018年12月15日前

（二）完善“一窗受理”平台建设。由区信息中心总牵头，根据《“一窗受理”平台推广使用工作方案》（萧跑改办

[2018]13号)的部署和时间节点,做好“一窗受理”平台的建设和推广使用,为“就近办”提供系统平台保障。按照“就近办”的业务推进进度,做好“就近办”事项的系统配置、流程测试、业务系统对接等技术工作,最终实现“就近办”事项“前台综合受理、后台分类审批、业务内部流转、统一窗口出件”。根据益农镇试点的实际需求,在萧山区“一窗受理”平台增加镇村(社区)联动模块以及数据统计分析展示模块,提升镇街、村(社区)办事的便利度。

牵头单位: 区信息中心

责任单位: 相关部门、各镇政府、各街道办事处

完成时间: 2018年12月底前

(三)做好“一窗受理”人员安排及培训。各镇街根据实际,落实“一窗受理”人员的选派工作。各事项下沉部门负责制订培训计划,对镇街窗口人员开展业务培训。

牵头单位: 区办事服务中心

责任单位: 相关区级部门

完成时间: 2019年3月底前

(四)提升镇街办事平台智能化水平。综合应用窗口下沉、自助终端、APP、网上办等方式,实现镇街办事服务中心“现场大厅综合受理、自助终端便捷办理,网上平台指导代办”等多渠道、智慧化、现代化政务服务,并根据业务量等实际情况,科学升级镇街办事大厅功能布局、窗口设置、服务区域等。

牵头单位：区办事服务中心

责任单位：各镇政府、各街道办事处

完成时间：2019年6月底前

（五）拓展政银通覆盖面。利用银行网点多、覆盖面广的优势，继续推进“政银通”便民工程，进一步扩展银行网点数量、办事服务内容，力争截止到2019年6月底，“政银通”网点覆盖全部镇街。

牵头单位：区金融办

责任单位：各相关部门、相关银行

完成时间：2019年6月底前

（六）做好舆论宣传引导。全面开展民生事项“就近办”改革宣传，进一步提升办事便利化举措的社会知晓度。

牵头单位：区跑改办

责任单位：各相关区级部门、各镇政府、各街道办事处

完成时间：2019年6月底前

五、工作要求

（一）加强领导，提高认识。各单位要充分认识服务群众“最后一公里”的重要性，解放思想，大胆创新，根据自身实际情况，以方便群众办事为工作目标，紧跟改革形势，切实加强组织领导，建立健全工作机制，主要负责人要亲自抓，分管负责人要具体抓，配优配强窗口工作人员，形成“一级抓一级，层层抓落实”服务为先的良好工作格局。

（二）协调协同，有序推进。各牵头单位要切实履行牵

头责任，相关单位要增强整体合力，加强人员、经费保障，制定出台相关配套制度，确保按时完成各项工作任务。各责任单位要积极配合牵头单位，发挥主观能动性，认真做好方案的实施。

（三）强化监督，跟踪问效。“就近办”改革是杭州市公民个人事项改革领域的一项重点工作，也是全省“最多跑一次”改革特定服务对象电话调查评估新增的评估指标。各单位要高度重视，全力以赴推进工作。区跑改办将会同区纪委、区政府督察室，对组织领导不到位、方法措施不得力、实际效果不明显的单位及时提出整改要求，限期整改。对工作推进不力、不作为、乱作为、慢作为的依法依规进行责任追究，确保改革工作取得实效。

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2018年9月20日印发
