

“最多跑一次”改革 简 报

第 38 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 10 日

编者按：

为进一步深化“最多跑一次”改革，温州市在“无差别全科受理”上下功夫，创新打造了“最小颗粒度”收件系统，有效破解“无差别全科受理”业务涉及广泛与收件人员能力有限之间的矛盾，并有效化解了改革中存在的收件效率低、精度差、群众改革获得感不强等问题。现将信息予以刊载，供各地各部门参考学习。

温州市打造“最小颗粒度”收件系统

有效破解“无差别全科受理”难题

为有效破解“无差别全科受理”业务涉及广泛与收件人员能力有限之间的矛盾,有效化解改革中存在的收件效率低、精度差、群众改革获得感不强等问题,今年,温州市选择在鹿城区开展以“最小颗粒度”为核心的系统化改革试点,即通过对办事事项进行“最小颗粒度”拆分,同步将每个颗粒所需要件及审核要点“一一对应”,并在此基础上开发完成无差别“最小颗粒度”收件系统,实现机器换人、人机协作,有效破解“无差别全科受理”对人的要求过高这一核心问题。截至目前,该市鹿城区占总办件量 90% 的 155 项常办事项最小颗粒度拆分已全部完成,相关平台已于 7 月份投入试用,初步达到试点目标。

一、实施“最小颗粒度”改革的主要做法

(一) 实行“颗粒化”拆分,以最微单元串联出最清晰收件要求。该市在探索中发现,“无差别全科受理”关键难点在于受理事项繁杂,据该市鹿城区统计,全区共有 1060 项办事事项,而且具体事项会因为条件情况差异,引发多种变化,需要提供不同种类的申报材料,导致窗口受理人员难以针对各种不同情况给予明确的收件要求。该市将事项“颗粒化拆分”作为改革的首要任务,按“事

项名称+事项层级+办事情形”三大要求进行拆分,直至无法拆分
为止。如卫计部门办理的业务公共场所卫生行政许可(新发证),
第一级根据事项所涉及场所类别进行拆分,共拆分成8类;第二
级在第一级的基础上根据各个场所具体规定,进行进一步拆分;个
别情况,如住宿场所和经营面积在150平方米以上的沐浴场所,还
可以进行第三级拆分(见图1)。其次,同步推进拆分后每个颗粒
的“受理要点+材料范例”配套。配套材料要求必须达到4个
100%,即示例表格100%填入示范信息、证照批文100%配套标准
样本、技术性文件100%提供内容框架、申请书和承诺书100%编写
参照样本,并逐一系列明核准要点、常见错误、相关前后置等审核要
点。通过“颗粒化拆分”,不仅能清晰知道审批的路径,更能明了
每个最小颗粒需要提供的申报材料,还能通过范例引导,减少差错
的产生,确保了收件质量。

(二)研发配套操作系统,以机器换人、人机协作简化操作要
求。在“颗粒化拆分”的基础上,开发了无差别“最小颗粒度”收件
系统,将事项“颗粒化拆分”的结果和配套“受理要点+材料范例”
进行全面数据化,依托系统功能将复杂的办事情形和具体受理要
点转换为简明清晰、操作性强的颗粒化分类选项,窗口收件人员只
需根据具体情况一级一级选择下去,最后系统将自动提供一份完
整精确的审批要件清单和审核要点及相应的示范图例,真正实现
了由“经验审批”向“科学审批”转变,大大减轻了窗口收件人员的
学习培训压力,解决了“无差别全科受理”模式最大的难点和堵

点。为确保系统精准、高效运行,在正式推出前还组织模拟办理验收,只有参与模拟的三个综合窗口均能正常收件、后台审核人员正常办件方能通过验收。

(三)强化数据有效应用,以数据透明推进审批提速。在改革试点过程中,坚持政府数字化转型的正确方向,以数据透明化推进政府效能提速。一方面,审管部门借助该系统实现电子监察,可对各部门办件数据进行实时化监管,有效杜绝不作为、慢作为的现象。另一方面,系统为每个办件生成一个贯穿整个办件的生命周期的唯一二维码,群众凭此二维码,在鹿城审批微信 APP 上可以实现移动端实时办件情况推送、办件情况查询、办件补齐补正、办件满意度评价、办件批文下载、行政事业型收费移动支付、批文 EMS 物流动态信息查询等应用。此外,鹿城区还开发了智能导办系统,办事群众来中心办事可直接在智能导办终端上通过刷身份证,导办系统即可自动派单,将群众导引至办件量最少的窗口,同时将相应数据推送至无差别“最小颗粒度”收件系统。

二、主要成效

(一)方便企业群众一次性办理。申请人在窗口人员的帮助下,根据事项层级、办事情形颗粒度分类的逐步引导,可以获取一张“私人定制”的个性化材料清单,真正实现群众和企业“一看就明了、一上手就能办”,确保又准又快完成申报环节。此外,鹿城区还拟将办理事项的颗粒拆分相关功能集成在鹿城审批微信 APP 上,实现企业或群众在家就能根据办事情形自行精准查询和开展

网上申报。

(二)方便窗口人员高效精准收件。通过无差别“最小颗粒度”收件系统的应用,有效帮助窗口人员掌握审批事项的收件要点,实现快速收件和无差别收件。同时,通过机器人、人机协作,显著降低人员要求和操作难度,也有效稳定了窗口人员队伍,缓解了窗口人员流动性加大的现象。截至目前,鹿城区审批中心审批窗口已由42个逐步缩减为17个,原高峰时段一个窗口有10余人排队的现象已经成为历史。

(三)方便推进后台审批提速。由于通过无差别“最小颗粒度”收件系统的标准化收件,申报材料基本符合法定要求、符合群众和企业自身办理条件,后台审批人员审核时间大幅缩短,整体审批效率明显提高。

(四)方便业务数据归集、共享。通过无差别“最小颗粒度”收件系统的投用,改变以往部门人员收件体外循环的痛疾,打破数据孤岛,实现对所有办件统一录入、统一为各审批部门和办事群众提供纸质材料电子化扫描归档、统一纳入电子监察,妥善解决了办件数据电子监管难和全流程网上审批中的历史证照信息采集、电子文件归档等关键性问题,有效解决群众在办理一件事时重复提交相关申报材料的情况。

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,许明秘书长,戴建平常务副市长,高国飞副秘书长,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
