

# “最多跑一次”改革 简 报

第 42 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 13 日

---

## 拱墅区推广“公共支付自助缴款和按需自主取票” 服务助力“最多跑一次”向纵深发展

为解决群众长期以来面临的缴款渠道少、手续多、取票不便利等难题,拱墅区创新公共支付方式,推出“公共支付自助缴款和按需自主取票”服务,广泛布局公共支付自助机,通过建立线上线下无缝衔接的统一公共支付平台,实现缴费方式多样化、缴款途径便捷化、票据开具自主化,全力推进“最多跑一次”改革向“就近跑一

次”纵深发展,并成为首个实现公共支付自助机街道全覆盖的县(市、区)级地区。自统一公共支付平台上线以来,截止 2018 年 10 月,全区群众通过统一公共支付平台缴纳的各项费用达 47.19 万笔,金额突破 6.5 亿元,其中线上支付率达 99.38%。

## 一、主要做法

(一)早谋划、快推进,抢占时间节点。一是**快速启动**。在全省召开统一公共支付平台部署会议后,该区迅速启动,整体谋划,成立工作领导小组,制定平台建设方案,明确时间进度,于 2016 年 8 月全面上线统一公共支付平台,也是杭州市首个建成运行的地区。2018 年 8 月,作为浙江省“公共支付自助缴款和按需自主取票”项目唯一试点地区,该区率先上线运行公共支付自助机,成为全省首个实现公共支付自助机街道全覆盖的县(市、区)级地区。二是**全面推进**。构建财政部门、执收单位、合作机构三方合作机制,指派专人做好执收单位跟踪服务,及时反馈解决项目推进过程中遇到的问题。通过组织业务培训、录制操作视频、设立业务沟通群等方式,确保经办人员及时掌握电子缴款、按需取票相关业务操作,实现互联互通、实时服务。三是**扩大宣传**。制作公共支付自助机操作手册宣传折页 1.7 万份,发放给前来办事的缴款群众,并通过新华社网站等多家媒体,向社会大众全方位宣传电子缴款和按需取票项目,提高群众知晓度。

(二)广布点、全覆盖,缴费取票便民。一是**收费项目全覆盖**。全面梳理非税收入项目和缴费流程、方式,建立非税收入电子化改

革需求项目库,从个人到企业分层分级推进,统筹安排改革任务,明确各执收项目上线时间表。同时,先易后难、有序扩面,使统一公共支付平台逐步覆盖教育及公安收费等行政事业性收费、房产出租收入等国有资产有偿使用收入、罚没收入、国有资本经营收入等 20 项非税收入项目。**二是支付渠道全覆盖。**打破空间和时间的限制,提供多种缴费渠道,缴款人可通过浙江政务服务网平台、移动 APP、自助终端随时随地办理缴费业务。建立线上线下一体化收缴方式,全面打通支付宝、银联 POS 机、柜面支付等多条支付渠道。今后还将适时引入微信支付等其他渠道,进一步优化群众缴费体验。**三是网点布局全覆盖。**为推进便民服务“就近跑一次”,根据辖区十个街道分布情况,依托行政服务中心和合作银行网点进行布局,将公共支付自助机全面覆盖辖区,方便群众就近按需取票。

(三)强合作、优服务,实现共建共融。**一是突出项目引领。**将“公共支付自助缴款和按需自主取票”项目作为重点攻坚项目,成立包括行政审批、财政多部门核心成员的攻坚团队,专项推进。**二是开展项目合作。**推行“项目合作”模式,通过与试点合作银行——工商银行湖墅支行、杭州银行湖墅支行签订“项目共融”合作协议,排定合作计划表,围绕推进统一公共支付平台建设,深化业务交流合作,提升服务群众的能力水平。**三是加强志愿服务。**拱墅区与试点合作银行联合成立志愿服务团队,在公共支付自助机上线后,组织开展了系列宣传活动和现场引导服务,方便群众更

便利地使用自助机具。

## 二、工作成效

(一)方便了群众缴费取票。过去,缴款人缴款往往需要以现金缴纳或银行柜台转账方式,在执收单位和代理银行间往返奔跑。缴款后也需要亲自前往执收单位开具财政票据。依托统一公共支付平台和公共支付自助机后,通过全方位整合线上线下支付渠道,老百姓可凭身份证到就近的服务网点实现自助缴款、自主取票、查询办事。公共支付自助机上线一月不到,缴款人通过身份证在就近服务网点完成自主取票 1200 余份,将便民服务“最多跑一次”优化升级为“就近跑一次”。如过去学生家长若需要学费票据,需在老师汇总所有学生开票需求,并甄别学生个人信息、家长信息、缴费情况,统一开具学费票据后再行领取,整个过程通常需要一至两周,且开票时间一般固定在在开学初。公共支付自助机上线后,学生家长可以凭借支付宝缴款二维码,在缴费 6 个月内,到家附近的服务网点自主打印学费票据,随时随地按需自主取票,取票操作时间不超过一分钟。

(二)提高了政府服务效率。公共支付自助机上线后,部分执收单位业务量大、人流密集、排队长等问题得到有效解决,如前往该区行政服务中心出入境窗口及交警窗口办理缴款业务的部分市民就分流到了公共支付自助机办理业务。近一个月以来,共有逾 2000 人次通过公共自助机办理出入境业务,占出入境业务办理总量的比重超过四分之一。同时,通过将执收单位业务系统与财政

收费系统打通,将非税征管系统与公共支付自助机开票系统衔接的方式,利用系统交易接口,形成缴款人自助查询缴费、业务事项实时办结、资金直接汇缴财政、财政票据自主打印的一条龙自助服务模式,大大提高了执收单位的工作效率和服务水平。

(三)助推了数字财政建设。借助“互联网+政务服务”的新技术,通过推进流程再造、多系统升级融合等举措,实现了非税征收业务的全链条运行,非税收入执收、对账、清算、入账、退款等业务全部实现线上运作,财政票据由缴款人自主按需打印,并在系统自动核销,有力提升了财政部门非税收入事中事后监管水平。

(拱墅区供稿)

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

---