

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〕1号

关于印发“无差别受理”改革实施方案的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、各直属单位：

根据省委、省政府全面深化“一窗受理、集成服务”改革，加快实现群众办事从找部门向找政府转变的要求，萧山区办事服务中心在现有分区块建立行政审批综合受理窗口的基础上，结合我区实际，制定萧山区行政审批“无差别受理”改革实施方案。

一、总体目标

以群众需求为导向，以规范行政审批行为，保障“最多跑一次”改革落实到位为目标，通过加强审批标准化建设，实施综合窗口“无差别受理”运行机制，实现进驻区办事服务中心行政审批平台事项的前台集中受理率达到95%以上，受理条件标准化达到100%，行政审批平台从分区块“一窗通

办”转变为全平台“无差别受理”，有效提升行政服务效率、优化群众办事体验。

二、改革内容

“无差别受理”即按照前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出证、并联高效服务的思路，在区办事服务中心现有投资项目、社会事务、商事登记三个区块实行“一窗通办”的基础上，打破区块界限，集成各区块的收件服务，统一收件标准、统一审批标准、统一服务标准，让办事群众只进一扇门、只取一个号、办成一件事。

1. 统一取号。改革原有分区块取号的模式，对携带相关资料前来申报的办事群众，引导至统一取号窗口领取窗口受理序号，系统自动引导办事群众至空闲窗口进行就近办理，节省排队等候时间。

2. 综合收件。审批部门明确审批事项的材料清单、审查要点、审批流程、裁量准则、办事制度，专岗人员对照统一口径的事项标准化收件清单，实行形式审查、综合收件。

3. 内部流转。符合收件条件的办件，由“无差别受理”窗口收件后分类流转至审批部门，进入正式审批程序。同时设置“一件事”和“联报联批”审批通道，对符合条件的联办事项，由“无差别受理”窗口一次收件、分类流转、同步启动，确保各审批部门按期完成审批。

4. 后台审批。各部门在“无差别受理”窗口后台设置审

核岗，根据“审批主体不变”、“审批职责不变”、“审批方式不变”的原则，推行“即收即审”制，窗口收件后，立即进行内部流转，各审批部门作为法律主体，按照法定程序进入实质审批程序，审核通过的颁发具有法律效力的证照、批文。

5. 一窗发证。改革现有分区块统一发证模式，设置统一发证窗口，部门完成审批流程，形成审批证照、批文后，分别将证照、批文流转至统一发证窗口，由发证窗口统一发证。

三、窗口布局

在目前设置投资项目、社会事务、商事登记三个“一窗通办”区块基础上，拟设置“无差别受理”窗口24个，安排前台收件人员24名，窗口后台技术支撑人员37名，在现有基础上实现收件窗口数量和窗口工作人员再减少20%的目标。具体安排见下表：

审批收件窗口及后台调整情况

序号	部门	窗口现状				拟设置情况	
		事项数量	月受理量	支撑人员	窗口数量	窗口数量	支撑人员
1	区发改局	21	66	1	咨询：3 取号：3 受理：29 发证：3	咨询：3 取号：1 受理：24 发证：2	1
2	区规划分局	30	123	1			1
3	国土萧山分局	16	43	1			1

4	区农水局	28	10	1			1
5	区环保局	18	206	1			1
6	区人防办	17	14	1			1
7	区消防大队	5	269	3			3
8	区住建局	55	315	3			3
9	区气象局	6	5	1			1
10	区经信局	7	64	1			1
11	区安监局	22	17	1			1
12	区交通局(公路处)	13	1	1			1
13	区卫计局	48	445	2			2
14	区城市管理局	21	275	2			2
15	区运管处	34	237	1			1
16	区农业局	65	24	1			1
17	区文广新局	64	148	1			1
18	区商务局	25	2683	1			1
19	区民政局	36	28	1			1
20	区人社局	32	37	1			1
21	区教育局	23	79	1			1
22	区烟草局	7	167	1			1
23	区招商局	3	19	1			1

24	区公安分局	50	2191	2			2
25	区司法局	13	1	1			0
26	区民宗局	20	4				0
27	区市场监管局	153	6869	6			6
合计		832	14340	38			37

审批配套服务窗口调整情况

序号	部门	窗口现状				拟设置情况	
		事项数量	月受理量	支撑人员	窗口数量	窗口数量	支撑人员
1	邮政 EMS	1	400	1	1	1	1
2	国税服务		5250	1	1	1	1
3	地税服务	7	5258	1			1
4	使馆认证	3	62	1	1	1	1
5	测绘配套	10	15	1	1	1	1
6	数字证书	5	1300	1	1	1	1
7	边防服务	2	36	1	1	1	1
8	原产地证	1	2300	1	1	1	1
合计		21	14621	8	7	7	8

四、配套措施

1. 设置统一咨询区域

强化收件窗口办件服务功能，发挥咨询窗口咨询引导功能。按照咨询、办件相分离原则，在大厅统一设置集中咨询服务区域，由导服人员和部门工作人员集中为办事群众提供相关咨询解答，方便咨询群众。

2. 打造自助服务区域

按照杭州市“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要求，强化网上自助服务功能，发挥自助服务优势。以需求为导向，推进数据“全归集、全打通、全共享”，对于能够实现网上申报的，推行实行网上申报；对能够自助打印的，推行自助打印。同时加大区域巡查与辅导，对于自助申报、自助打印有困难的办事群众，可由相关工作人员进行辅导、协助或代为申报，分流窗口排队人员。

3. 设置统一出证窗口

按照前台综合受理，后台分类审批，窗口统一出证的原则，部门在完成审批程序、产生批文或证照后，将相关批文及证照移交至中心统一出证窗口，实行一个窗口对外出证。

4. 强化业务能力提升

加强窗口工作人员业务能力和服务能力培训，按照“无差别受理”要求，推动窗口受理人员由“专科生”向“全科生”转变；完善窗口工作人员全流程绩效管理，每月对窗口

工作人员进行绩效评价，并将评价结果与绩效奖励挂钩。

五、实施步骤

1. 动员部署阶段（4月10日前）。召开区办事服务中心行政审批平台“无差别受理”动员部署会议，部署相关任务。

2. 业务轮训学习阶段（4月20日前）。按照“无差别受理”窗口收件人员“专科生”向“全科生”转变的要求，现有各区块“一窗通办”专岗人员到不同区块窗口轮训，学习审批收件，熟悉办件流程和收件知识。

3. 大厅装修调整阶段（4月25日前）。完成大厅、窗口和后台办公室的装修改造工作。

4. 全面启动运行阶段。4月底前正式全面启动运行“无差别受理”。

六、工作要求

1. 统一认识。推进“无差别受理”是省委、省政府推进“最多跑一次”改革，实现群众办事从找部门向找政府转变的重要措施，是避免群众和企业“多头跑”、“多次跑”，提升群众和企业获得感与满意度的重要手段，各部门要牢固树立大局意识和全局观念，密切协作、步调统一、合力推进。

2. 精心组织。各进驻部门要积极践行“以人民为中心”政务服务理念，坚持集约、高效原则，进一步转变政府职能，优化审批流程，规范审批行为，创新管理方式，确保改革有序推进。

3. 合力推进。各相关部门、单位要密切配合，通力合作，区办事服务中心负责统筹推进与指导，做好人员调配及相关后勤保障工作，各派驻部门要选派素质高、业务精的同志担任窗口后台技术支撑人员及咨询解答人员，确保改革工作扎实有序推进。

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4月3日

主送：区政府各部门、各直属单位，各镇人民政府、街道办事处。
抄送：王敏区长、顾春晓常务副区长，区委办公室、区政府办公室，
派驻第二纪检监察组、派驻第六纪检监察组。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2018年4月3日印发
