

# 萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第 20 期

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室编

2018 年 9 月 30 日

---

- 萧山税务三举措提升纳税人办税获得感
- 区经信局加强能管员建设应对能源“双控”新形势
- 区司法局优化整合“最多跑一次”服务平台
- 区民政局低保审批实现“主动跑”
- 区安监局全力做好“最多跑一次”办事回访
- 公租房申请实施量身定制助力“最多跑一次”改革
- 区残联开展残疾人证申办和制发回访工作

## 萧山税务三举措提升纳税人办税获得感

一是增力商事登记“一网通”系统运用，实现发票领用“一网通办”。整合网上税务局新办企业绿色通道集成业务，重新优化整合，将“税务发票领用”功能嵌入“压缩企业开办时间绿色通道”专用模块，实现新办企业首次办理申领发票在1个工作日内办结，形成纳税人“一表申请”、税务机关后台“一条龙”服务机制。实现网上审批、数据共享的“一网通办”，减少表单填写10余张，有效压缩企业开业总时长。

二是优化窗口流程，实现业务事项“一窗办”。对现有税务大厅办税资源进行优化整合，实现全区所有税务大厅业务一窗办理。自行设计开发文书流转管理系统，纳税人可不受主管税务分局限制就近选择任一个办税厅办理业务，实现“管理分区域，服务不分区”，让纳税人“多业务”“不分区”“一次跑”“一窗办”。截止目前，该局主大厅受理“一窗通办”业务25015件，未发生一起业务推诿投诉，互办业务量呈稳步上升趋势，纳税人反应良好。

三是推广电子化办税，实现办税“零次跑”。利用“互联网+税务”模式，鼓励纳税人多走“网络”，少走“马路”。将原国地税网上业务进行整合形成全新的网上电子税务局，设置网上税务局办税专区，实现纳税人“进一个网、登一个号、办全业务”，网上办税业务量占比和业务种类占比突破双“80”。推广网上发票勾选认证，发票上门认证率从去年同期9.21%下降到2.35%，让纳税人办税从“跑一次”逐渐到“跑零次”转变。完善微信取号程序，实现“网眼办税”，纳税人可通过微信实时查看各税务大厅人流量，就近、错峰选择办税时间及地点，让纳税人办税更顺畅，更有感。

**【区经信局加强能管员建设应对能源“双控”新形势】**为解决我区能源“双控”严峻形势与依据文件不相匹配的矛盾，区经信局重新制定《关于进一步加强能源“双控”工作的实施意见》，同时设计了《节能承诺备案表》替代《节能登记表》。该表突出了乡镇能管员作为掌握企业情况“信息员”和能源“双控”初审员的作用。然而，由于年龄结构问题，乡镇能管员普遍存在表格审核、实地考察、分辨项目数据合理性及把握用能平衡能力薄弱的问题。对此，该局组织召开乡镇能管员业务培训会，邀请专家对节能承诺备案表填写规范、数据换算方式等方面进行培训。下一步，该局将在办事窗口做好新要求的解释工作，并现场指导办事群众填写表格。（区经信局）

**【区司法局优化整合“最多跑一次”服务平台】**区司法局注重优化“最多跑一次”平台的法律服务。一是做全实体平台。整合法律援助、社区矫正、人民调解、公证服务、司法鉴定等司法行政各项职能，构建起“一个窗口受理”“一站式办公”“一条龙服务”的超市式公益服务平台。目前，区、镇、村三级公共法律服务平台已实现全覆盖。二是做优移动平台。推进“互联网+法律服务”建设，将“云上法务”作为信息化建设的主要抓手，提升软硬件设施，打破数据壁垒，实现各类业务办理中信息核查全共享。三是着力开发涉外公证申办平台，进一步前移公证服务关口，实现网上咨询、受理、缴费功能，让“数据多跑路、群众少跑腿”。目前，“萧山司法”微信公众号全年阅读量超26万次。“湘湖公证”网上涉外公证服务逾2600件（区司法局）

**【区民政局低保审批实现“主动跑”】**从9月起，萧山区新增低保由第三方社会组织开展家境调查，四季度拟申请享受萧山区最低生活保障的家庭，只需提供申请人家庭成员身份证和申请表即可受理。该模式除了将新增低保家庭的资料录入浙江省社会救助管理信息系统和对涉及银行、房产、社保、工商等12个部门的信息进行“大数据”比对以外，还将由第三方社会组织入户调查其家庭经济状况。村、社区民政助理员在入户前，负责提前告知拟申请对象入户时间及所需资料；在入户时，协助第三方调查员带路至居民家中，填写《浙江省社会救助家境调查表（试行）》并收集申请人资料，由镇（街道）归档。系统核对结果和第三方入户调查结果将一起作为社会救助审核的重要依据，从源头上避免“关系保”“人情保”，提高救助资金的精准性，促进社会救助的公正公平。（区民政局）

**【区安监局全力做好“最多跑一次”办事回访】**为全面了解群众和企

业对区安监局在“最多跑一次”工作中服务态度、工作效率、工作质量、办事流程等方面的评价，该局全面落实回访措施，办事窗口每日梳理当日办理业务的企业名单，委托第三方机构通过电话形式进行回访测评。同时，针对回访中收集到的意见、建议，分类别逐条登记，专题研究。对于内部可以解决的第一时间落实整改，对于涉及其他部门的积极沟通协调解决，并将落实情况通过电话沟通反馈。截止目前，该局共对 250 条业务开展了回访，电话接通 232 条，办事人员对窗口工作人员满意率 98%，反馈办事完成率为 100%，“跑一次”率 100%，“跑零次”率 57%。（区安监局）

**【公租房申请实施量身定制助力“最多跑一次”改革】**9月中旬，萧山区发布通告，启动 2018 年度公共租赁住房申请工作。区城乡一体办早在今年 2 月份就向各镇街下发通知，要求各申请受理点安装调试到位读卡器，将信息查询点分布到全区各镇街、各受理社区，实现业务审核信息查询区域全覆盖。该项工作启动后，针对每户申请家庭存在单身、离异、再婚、居民、农民、农转非、房产转让等不同的情况，该办通过开通业务交流平台，对受理现场遇到的各种情况进行“远程把脉”，根据个案实际，量身定制材料清单，减少材料提交数量，做到精准审核。（区城乡一体化办）

**【区残联开展残疾人证申办和制发回访工作】**为进一步深化“最多跑一次”改革，提高我区残疾人证办理的服务质量和水平，区残联建立《杭州市萧山区残疾人证申办及制发回访制度》，进一步明确残疾人证申办和制发回访过程中的回访内容、回访要求以及各单位的职责，将回访制度落实情况作为对各回访单位年度考核的重要依据。9 月 12 日至 28 日，该部门对全区 6 至 9 月份申请办理残疾人证的情况开展了回访工作，本次回访工作累计回访 467 件，回访满意件 447 件，回访基本满意件 20 件，满意率为 95.7%，收集 4 个方面的意见建议。下一步，该部门将对回访对象反映的意见和建议及时进行登记、归档，充分总结经验，清醒分析原因，从服务态度、服务质量、办事效率等各方面查短板、找差距，明确整改方向，进一步促进我区残疾人证申办和制发工作的有效开展。（区残联）

---

报：市“最多跑一次”改革专题组办公室，区委办公室，区人大常委会办公室，区政府办公室，区政协办公室，区四套班子领导。

发：各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，各有关单位。

---