

萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第 22 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 10 月 16 日

- 萧山区先于主城区实现住房保障方式转换“最多跑一次”
- 全流程网办打破渣土办证时空限制
- 区环保局实施主要污染物总量意见代办制度
- 党湾镇践行“以人民为中心”理念发力“最多跑一次”
- 益农镇一窗受理“就近办”推动“最多跑一次”改革
- 区卫计局持续提升群众就医满意度

萧山区先于主城区实现住房保障方式转换“最多跑一次”

为深入贯彻落实“最多跑一次”改革工作，区城乡一体办着力推进住房保障民生领域的改革创新，打通申请类别受理，实现一次申请，两类保障，先于主城区实现住房保障方式转换“最多跑一次”。

一、采取两项举措。一是合并保障范围。按照以往的申请模式，申请人只能在租金补贴和实物配租申请之间选其一，实物配租轮候家庭存在轮候期“保障缺位”情况。萧山区基于公共租赁住房实物配租和租金补贴准入条件的一致性，创新机制，让群众享受住房保障从“单选题”跨入“多选题”，实现了选择住房保障方式“最多跑一次”：即申请实物配租的人员自动纳入租金补贴保障范围，有可推房源时予以房源分配安置，无房源时实现租赁补贴。同时，申请人也可根据自身实际在实物配租与租赁补贴之间自由选择。**二是精简材料。**借助市统一信息查询平台，通过统一设置账号、统一申请权限、统一授权的方式，将审核信息查询点分布到全区各镇街及各受理社区。同时，通过优化表格设计，将两类保障形式设计成同一申请表，申请人只需在申请表上体现首选保障方式，就可根据自身类别选择提交相应材料，实现两类保障的“无缝对接”。

二、取得两项成果。一是实现保障方式选择的“最多跑一次”。通过该举措，申请人只需申请一次、提交一次申请材料，便可纳入公共租赁住房实物配租和租金补贴保障范畴，当申请人更换保障方式时，无需再次提出申请和提交申请资料。通过完善程序内部流转的方式，不仅扩大保障范围减少群众申请次数及提交的材料，也可真正实现对中低收入住房困难群体的“应保尽保”。**二是有效解决了资格重复核定问题。**保障性住房申请审核按照社区受理公示、镇街初审、民政部门收入认定、区一体办资格复核公示的程序进行，需要大量的人力、时间进行逐个核定。保障方式内部转换方式的启用解决了申请材料重复提交、准入资格重复审核的问题，不仅节约了时间成本，也摸清了实物配租轮候底数，为下阶段公租房建成后的分配工作提前做好了准备，补足了实物配租轮候期内“保障缺位”的短板。

【全流程网办打破渣土办证时空限制】9月26日，区城管局实现渣土办证全流程网上办理，杭州萧辉货物运输有限公司在“零跑”办事中心窗口的情况下顺利拿到了“工程渣土准运证”，真正实现了渣土办证24小时“不打烊”。改革前，办事人员要亲自跑到窗口递交纸质材料。改革后，办事人员随时可以将所有材料拍照上传至浙江政务服务网，该局在系统上进行受理办结。该举措打破物理空间、固定时间的局限，让数据代替群众“跑腿”。同时，为保证浙江政务服务网网上办证能够顺利开展和普及，该局在9月初，向所有运输公司发出培训通知，对所有办证人员进行网上办证现场指导。此外，建立办证人员微信群和QQ群，实时解决办证人员网上办证遇到的问题，并对网上办件的进程及时通报；对相关工作人员开展业务培训，并安排工作人员专门受理网上办理的申请件，确保及时、准确受理。（区城管局）

【区环保局实施主要污染物总量意见代办制度】对于涉及废水、废气的项目，在环评审批前需要进行主要污染物排放总量指标审核，以往企业需要到环保局相关科室办理该项业务，然后再到环保窗口申报环评。为进一步方便企业、群众办事，区环保局加强事项联办，将总量审核与环评审批两个事项进行流程整合，通过一次收件、内部联办、统一办结的方式实现代办，减少了办事时间，减少了办事群众跑腿的次数，真正实现了“最多跑一次”。自该项举措实施以来，已出具主要污染物排放总量指标审核10余项，避免了企业两头跑，得到了群众的肯定。（区环保局）

【党湾镇践行“以人民为中心”理念发力“最多跑一次”】近日，为切实解决群众到政府办事多次跑、多头跑、盲目跑的问题，党湾镇在前期修编完善“最多跑一次”政务服务事项的基础上，围绕“事项再梳理、流程再精简、服务再到位”的宗旨，破解领导签字难，重新梳理、编制、印刷服务事项手册，采用一站式全链条窗口服务机构设置为主、引入代办员制度为辅的模式，实现“最多跑一次”亲民、为民。完善梳理后的服务事项涵盖群众办事七大类，服务事项基本实现在窗口一次办结的便利。同时，为兼顾效率优先和规范办事，引入和

实施代办员制度，真正实现了为群众跑腿，免去了办事群众盲目跑、多次跑的烦恼。（党湾镇）

【益农镇一窗受理“就近办”推动“最多跑一次”改革】自“就近办”试点工作开展以来，根据区跑改办统一部署，该镇抓时效，抓落实，加快推进“就近办”事项落地，探索推进“一窗受理、集成服务”改革，于2018年10月15日正式实现“就近办”事项试运营。同时，结合打造“一窗受理平台”，做好服务事项的摸底调研、梳理整合工作，实现“应进必进”，满足企业和群众办事需求。目前，共梳理村级事项53项、镇级50项，纳入“益农镇行政审批一窗式辅助系统”。此外，推行镇村两级帮代办服务模式，真正做到让企业和群众少跑冤枉路。截至9月底，该镇办事服务中心共受理业务21832件，按时办结率100%。（益农镇）

【区卫计局持续提升群众就医满意度】区卫计局将提升群众就医满意度作为考核医院工作的出发点和落脚点，在萧山区第一人民医院等区直属医院持续推进“最多跑一次”改革试点工作。一是以区第一人民医院为试点，调整一站式服务中心至一楼门诊大厅醒目位置，配备专职人员进行医疗咨询、导诊和分诊，提供医保咨询、健康卡办理、预检分诊、双向转诊、便民服务等业务，让患者少走冤枉路，享受到最便捷的服务，达到最佳的就医体验。二是区各直属医院制定完善医患沟通相关制度，从被动应付投诉转变为主动接待管理，提供电话、网络、意见箱等多种投诉途径，接收患者对医院医疗质量、服务态度、管理制度的投诉，实现医患沟通“零距离”。三是发挥党、团员先锋模范作用，积极开展志愿者服务，帮助患者办理自助挂号、取化验单、提供咨询和答疑解惑、引导患者有序就医，帮助患者进行自主预约挂号、自主缴费等服务，减少了患者排队等候的烦恼，帮助患者实现“少跑腿”。（区卫计局）

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。
