

萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第 24 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 31 日

- 萧山税务局持续深化“最多跑一次”工作
- 区农业局推进林地审批服务林道建设
- 区城乡一体办开展“一窗受理”平台调试
- 区住建局推进工程建设审批制度改革
- 区城管局出实招助推行政审批群众少跑腿
- 多部门采取措施提升群众满意率
- “最多跑一次”回访建立常态化机制
- 萧山区持续推进“双随机”工作

萧山税务局持续深化“最多跑一次”工作

萧山税务局切实秉持“机构改革 服务先行”的理念，以“最多跑一次”为工作重点，不断“优服务 提效率”，展现萧山税务“新机构 新服务 新形象”。

一是完善涉税资料容缺受理机制，实现业务办理“一次跑”。在省局容缺制度的前提下，对“最多跑一次”146个事项中的12项业务所需资料再次进行容缺，明确统一标准和办理口径。同时，建立容缺机制台账，确保在不违反相关规定的前提下为纳税人提供“有温度”的办税服务。

二是打通内部业务受理流程，实现业务办理“加速跑”。组织各部门对目前11项需前后台跑的涉税业务进行简化梳理，将其中6项业务交由前台直接办结，无须纳税人再跑管理部门；其余5项从跑具体管理员调整为跑管理部门AB岗人员，加速业务办理流程，缩短纳税人办理路径。

三是建立二次受理事项登记制度，兜底业务办理“来回跑”。针对纳税人反映同一事项已跑两个办税服务厅的情况，要求各大厅窗口及时进行登记，无法受理的业务需经办税大厅分管领导签字确认，杜绝推诿现象的产生，对于业务流程问题及时向相关职能科室反映，寻求整改意见，兜底“最多跑一次”。

四是强化监督执纪问责机制，杜绝业务办理“多次跑”。由单位监察室牵头，不定期以明察暗访、电话回访等形式对各部门工作效能、服务态度、制度落实等情况予以监督，对办事推诿、未按流程办事等致使纳税人“多次跑”的个人和部门主要负责人进行约谈问责，杜绝业务办理“多次跑”现象。

【区农业局推进林地审批服务林道建设】为推动林业经济发展，不断开辟林地百姓致富路径，萧山区农业局主动服务做好林地审批，服务林道建设。一是上门服务。由工作人员在相关镇街召开林道建设现场会，为林道建设计划村工作人员详细讲解林地征占用和林木采伐审批的必要性和具体程序。二是两证联办。通过优化流程，精简材料，将林地征占用和林木采伐两项许可事项进行整合，实现两证联办。三是样本示范。通过对申报材料的样本制作，让申请人对照样本提供申报材料，便利快捷。（区农业局）

【区城乡一体办开展“一窗受理”平台调试】针对前期收集的业务审核需求，该平台对表单信息输入、审核流转报送、资料拍照（扫描）上传等板块进行了优化设置。通过对样本材料进行调试，萧山区已具备公共租赁住房实物配租及租金补贴申请“一窗受理”条件，能做到收件、审核的“实时流转”，可在平台上实现收件一份、核定一份、报送一份，连接了以往收件、审核阶段在时间、空间上的分离状态，大大提高了审核效率，节约了时间成本。下阶段，该办将根据业务开展计划，对各镇街社区受理点进行平台应用培训。（区城乡一体办）

【区住建局推进工程建设审批制度改革】《杭州市工程建设项目审批制度改革试点实施方案》通过全流程、全覆盖改革，对政府投资房屋建筑类项目等七类工程项目的审批流程，进行合并精简，从串联到并联，实现审批时间压减到一半以上，审批时间控制在100个工作日内。为落实该项改革的试点工作，区住建局邀请六个投资项目的前期报建负责人参与座谈，了解企业对方案的意见建议。下步，该局将根据座谈会上的意见建议，全力协调，配合市建委于11月底前完成整体系统开发并进行试运行，整合施工图联审系统、“竣工测验合一”办理系统和其他相关业务办理系统，并实现与全省投资项目在线审批监管平台2.0版本的融合应用。（区住建局）

【区城管局出实招助推行政审批群众少跑腿】紧紧围绕“最多跑一次”改革目标，区城管局积极推出各项服务举措，助推行政审批群众少跑腿。一是服务群众“联起来”。通过创建公务邮箱、QQ群、微信群等网络咨询平台，为办事群众提供全方位的咨询服务，避免了群众在办事咨询过程中“多次跑”。二是为了群众“跑起来”。在需现场勘查的户外招牌类事项中，联合属地城管中队、物业开展联合勘查、提前勘查，通过部门联动，制定“一场一方案”，有效杜绝群众办事材料不符合跑多次的现象。（区城管局）

【多部门采取措施提升群众满意率】为积极推进“最多跑一次”改革，切实提高群众和企业到政府办事的满意率，各部门结合自身推出了一系列改革举措。一是建立电话回访制度，重点关注、掌握群众和企业办事遇到的困难、需求和意见建议。二是加强窗口工作人员业务培训，明确服务规范，交流服务体会，提升服务质量，健全考核机制，强化工作人员服务意识，改进服务态度。三是落实 AB 岗制度和开通一机双号，确保咨询电话工作时段内有人接听。并安排业务能力强的工作人员承担咨询服务工作。四是推出延伸服务，通过建立微信群、QQ 群，在线为群众提供咨询服务、预约服务，解决群众空跑、白跑、盲跑等烦恼。（区旅游局、区档案局、区卫计局、区城管局）

【“最多跑一次”回访建立常态化机制】为切实做好“最多跑一次”改革群众服务工作，公积金萧山分中心、区招商局等部门以发现问题、收集意见建议为出发点，通过出台回访制度，从服务态度、工作效率、工作质量、办事流程等方面对群众进行满意率回访调查。同时，对回访中群众提出的合理化意见和建议，逐条登记，对于本部门可以解决的尽快解决，涉及其他部门的积极沟通，并在整改后向提出意见的群众进行信息反馈，完成回访闭环，形成常态监督。（公积金萧山分中心、区招商局）

【萧山区持续推进“双随机”工作】2018 年，按照省市统一部署，“双随机”监管工作纳入“最多跑一次”改革工作考核。为做好该项工作，区编委办及时建立“双随机”工作 QQ 群，每季度发布通知，了解各部门工作推进情况，并及时掌握市场监管局、文广新局、安监局等重点部门的堵点和难点。近期，区档案局对区公安分局等 18 家单位的业务档案管理情况开展了“双随机”执法检查，检查重点涵盖各单位业务档案管理制度建设、执行落实、规范整理、移交归档、安全保管利用以及“最多跑一次”电子化归档工作情况等方面。检查发现，部分单位存在档案集中统一管理不到位、保管条件不完备、档案服务外包安全保密措施落实不严格等问题。（区编委办、区档案局）

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。
