

萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第 26 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 11 月 5 日

- 区科技局从细节入手积极提升办事服务水平
- 低保受理在益农试点“就近办”
- 全程代办服务实现安监办事“零次跑”
- 区城管局区住建局推动跨部门事项联办
- 区发改局多措并举推进企业最多 100 天工作
- 区商务局推动原产地签证电子化进程
- 戴村镇用好“民情双访”收集“最多跑一次”民情民意
- 区编委办统筹“双随机”监管工作

区科技局从细节入手积极提升办事服务水平

该局承担各类科技项目评审管理、科技型企业申报管理、创新平台建设、产学研合作、科技中介服务机构、科研人才及队伍建设、知识产权及专利、科技金融等大量面向基层、涉及企业的业务工作。除需直接服务科技型企业外，各类项目申报、产学研合作、专利工作及相关科技扶持政策的兑现更是涉及广大企业。针对工作面广、服务企业数量多但人员紧张的实际情况，该局在“最多跑一次”改革工作推进中，始终重视做好业务电话咨询服务工作，通过做好电话解答减少或避免企业多跑腿、重复跑、跑空趟等现象的发生。

一是开通业务电话接转功能。与区电信公司对接，为科室全体工作人员配置 14 部固定电话，全部开通电话呼叫转移功能。由业务科室工作人员根据当日工作安排自行设定是否启用。如遇当日需外出调研、办事，则开启呼叫转移功能，以便基层企业拨至科室固定座机的电话能及时接听沟通。此举既避免固定电话因工作人员外出办事无法接听，也避免了公布工作人员私人手机号码造成的不便。

二是认真做好电话接听工作。要求开启呼叫转移功能的外出业务科室人员注意手机接听，避免不接漏听。同时，业务科室人员加强内部协调配合，对科室内固定电话来电本人不在时，同室人员均及时代为接听。此外，如发现未接来电，落实第一时间回拨对方，遇不明原因无法接通时作好记录，以便再次沟通。

三是注重电话解答服务质量。积极推广礼貌用语，注意语气，耐心细致、认真负责地作好各项解答。遇一时难以解答的，详细了解后予以回复。遇按规定不能办理的或一时暂不能办理的，认真做好解释工作，取得对方理解。

【低保受理在益农试点“就近办”】今年以来，区民政局持续推进低保受理简化便民。目前，低保受理实现网上收件，浙江省社会救助管理信息系统已增设网上收件功能，收件完成即可进入“三级审批”流程，对拟新增低保家庭进行银行、房产、社保、工商等12个部门的“大数据”信息比对。同时，实现“一证通办”，申请人提供申请家庭共同生活成员身份证原件及其他法定赡养、抚养、扶养义务人身份证原件（或复印件），填写《浙江省社会救助申请表》（含授权承诺书）即可受理，其他必要资料由第三方社会组织上门开展入户家境调查时收集。此外，结合益农镇“就近办”试点工作，推行全程代办服务，群众只需提供事项办理所需资料，该镇29名代办员将提供全程代办。（区民政局）

【全程代办服务实现安监办事“零次跑”】11月，区安监局完成了“最多跑一次”一站式“零跑”服务项目招标，将于12月全面推开，实现对该局所有审批、备案事项和委托审查事项开展“零跑”服务。该模式下，服务公司代办员将在办事中心驻点，对有上门咨询办理的企业，将直接开展服务。同时，对有电话咨询、换证审批的业务将由服务公司上门办理，规范申报资料。此外，对需要现场审查的单位，服务公司将由安全生产专家上门协助企业进行现场规范，帮助企业提前整改，有效缩短办事时间。（区安监局）

【区城管局区住建局推动跨部门事项联办】区城管局在群众办事电话回访中发现在江寺公园、永兴公园等公共场所举办文化或商业活动，须先向区住建局园林管理窗口申请公园举办一般性公众活动许可，再向区城管局窗口申请利用广场等公共场所举办文化、商业等活动许可，跑腿多、耗时长。经区城管局与区住建局对接协调，优化两个事项联办的工作流程。由区办事服务中心无差别窗口一窗受理所有材料，内部流转、统一出证，同时将办件时间从6个工作日缩短至4个工作日。（区城管局、区住建局）

【区发改局多措并举推进企业最多100天工作】该局在项目备案环节做好梳理和解释工作，一方面将方案成熟、有提速意愿的项目纳入“100天通道”；另一方面，对于不急于办理或者方案不成熟的项目，先予赋码，适时再备案。同时，落实审批环节“倒抓制”。责任部门对项目进度进行跟踪，及时通知下一流程的审批部门，遇到卡点由审

批部门倒查原因，政府原因由责任部门协调，企业原因由镇、街、平台做好工作。此外，督促镇、街、平台通过走访企业，了解企业项目报批的需求，为每个项目做好“一地一策”的个性化推进计划，主动掌握项目实施的资金、场地、人员等情况，做好实现条件的提前预判。
(区发改局)

【区商务局推动原产地签证电子化进程】货物原产地证作为外贸类事项的重要内容之一关系到众多外贸企业的办事。为更好服务企业，该局向企业推出了产地证企业端自助打印功能，即通过先进的技术保障，实现了印章、签字的电子化，能让产地证的异地签发得以实现，可支持企业足不出户完成原产地证书的自主打印，大幅度降低企业原产地证书申办的综合成本。截止目前，共计 17 家企业申请开通此项服务。
(区商务局)

【戴村镇用好“民情双访”收集“最多跑一次”民情民意】“最多跑一次”改革既包括涉及群众切身利益的个人事项办理，也服务于企业和广大群众的“创新创业”。为充分了解办事群众、企业的改革体验度，该镇结合“民情双访”工作，与群众工作时间错峰，动员镇村干部夜间走村入户连民心，对“最多跑一次”进行跟踪访谈，覆盖大部分职业、年龄段的百姓，了解群众和企业对镇村两级办事窗口办事服务态度、办事流程简化、办事材料精简方面的意见建议，促使镇街“最多跑一次”改革既符合全区统一部署，落地时又符合本地群众期盼。
(戴村镇)

【区编委办统筹“双随机”监管工作】今年，区编委办按照每季度一总结、每月一通报提醒的方式，督促各部门对照省市要求，扎实开展“双随机、一公开”监管工作。目前，26 个区级执法部门都已完成“双随机”抽查系统的执法人员名录库、抽查对象库的建库工作，并已启动跨部门“双随机”执法。下一阶段，该办将继续按照上级规定的时间节点，每周将对各部门完成情况及时予以提醒，确保在 12 月 15 日前实现各项指标数据 100%。
(区编委办)

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。
