

萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第 2 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 5 月 21 日

编者按：自《萧山区“最多跑一次”改革信息宣传目标考核办法》实施以来，区办事服务中心（招管办）、区编委办、区公安分局、区市场监管局、区人力社保局、区财政局、区交通运输局、区总工会等部门落实专人、积极投稿，其中区办事服务中心两篇专报信息先后被省、市、区各级党委、政府办公厅、办公室录用，集中展现了萧山区“最多跑一次”改革亮点成效，希望全区各“最多跑一次”改革承接单位能够高度重视信息宣传工作，积极投稿，主动配合，为展现萧山“最多跑一次”改革风采贡献自己的力量。

萧山推出全市首批行政审批“无差别全科受理”窗口

为增强群众办事体验感，打造“整体政府”形象，今年我省提出“无差别全科受理”目标，并要求在10月底前在所有市县实现全覆盖。为此，萧山区积极创新举措，加快推进速度，在原先行政审批平台分区块“一窗受理”工作基础上，4月23日升级推出全市首批行政审批全领域“无差别全科受理”窗口，实现前台集中受理率达95%以上，受理条件标准化100%，提升行政服务效率和人民群众幸福感获得感。

一、服务升级，打造一体化无差别服务大厅。

一是做到“统一取号、统一送件、统一取证”。“无差别全科受理”，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”思路，打破原先按区块设置“投资项目”“社会事务”“商事登记”模式，集成行政审批各部门收件服务，统一收件标准、审批标准和服务标准，让办事群众只进一扇门、只取一个号、办成一件事，有效缓解窗口间忙闲不均和办事群众多头跑现象。截至目前，设置“无差别全科受理”窗口29个，安排前台收件人员29名、后台技术人员37名，在保证办件数量和质量基础上，实现收件窗口数量和窗口工作人员较改革前均减少67%，单个窗口可办理事项数由原区块内200—300个不同事项，扩展至“无差别全科受理”28个部门的836个事项。待递交的材料审核通过，群众可在统一发证窗口领证。二是实现“综合收件、内部流转、后台审批”。从工作人员收件、审批角度出发，前台专岗人员按照统一标准化清单进行收件，实行形式审查、综合收件。符合收件条件的，由“无差别全科受理”窗口分类流转至审批部

门，进入正式审批程序。各部门在后台设置审核岗，根据审批主体不变、职责不变、方式不变“三不”原则，推行“即收即审”制，进入实质审批程序，颁发具有法律效力证照、批文。**三是推出“综合咨询、自助服务、便民功能”**。针对群众高频问答需求，按照咨询、办件相分离原则，在大厅统一设置咨询服务区域，由导服人员集中为群众提供咨询服务。专辟智慧化自助服务大厅，强化网上自助服务功能，通过专人辅导，协助群众自助申报、自助打印，分流线下窗口排队人员。设立母婴室、活动室等便民功能区，为群众和企业提供便利服务。

二、内涵升级，打造与众不同无差别体验。

一是依托标准化建设，形成新型审批服务指南。该区自2015年推行标准化建设以来，实施“一窗受理，集成服务”，为开展萧山特色“无差别全科受理”创造良好基础。针对新情况，又专门制定《萧山区新型审批标准化服务指南》，涵盖审批事项、材料清单、审查要点、审批流程等，图文结合，让群众一目了然、看图填写，前台人员依样受理，一本通办。**二是依托“一窗受理”系统，将无差别窗口服务延伸至无差别审批申报。**在“无差别全科受理”窗口布局基础上，整合“一窗受理”系统，扩大电子平台受理事项，实现线下“无差别全科受理”、线上“无差别全科受理+”。通过“一窗受理”系统将项目申报信息发散推送至各后台审批部门，实现从受理到审批全程追踪，电子化留痕。**三是依托“多报合一”，实现关联事项联报联批。**整合行政审批申报共性与特性材料，共性材料提交一份，部门共享；特性材料一个部门，一份不少；瑕疵材料一次性告知，一并补正。对“一件事情”循环圈内事项，由各部门并联审批，对存在前后置环节审批内容，做

到一个内容、一次核准；对不存在前后置环节部门，资料审核和项目审批同步推进；对于需要现场核实审批事项，由部门之间联合勘查。如将人防工程或兼顾人防需要的地下工程竣工验收备案和人防工程平时使用登记手续办理纳入联报联批清单，实现申报材料一次性提交，事项审批同步进行，比省级要求承诺时间提速3天。

三、制度升级，打造动态化无差别保障机制。

一是实行立体式业务培训。建立涵盖咨询人员、受理人员、审批人员的全方位、多层次立体式培训机制。通过十九大精神专题学习，结合工作实际，提升为民服务政治站位；在行动上狠抓落实，除日常业务能力培训外，建立以高频、高难事项应对为重点，包含低频、简单事项处理全科事项“月考”制度，并将考试成绩与绩效、奖励挂钩，保证业务知识专业、全面、熟练。**二是推出个性化定制套餐。**以最终办事目的为指引，倒推审批流程，绘制审批流程图，定制审批全流程套餐。通过套餐式服务，整合关联事项，打通内部流程，让跨部门、跨层级的复杂事项也能享受到无差别服务。**三是推进包容式无差别全科受理服务。**建立后台协调机制，对群众到政府办事事项，敞开大门，建立机制，通过专人服务，按需协调，推进无差别全科受理服务对“最多跑一次”事项全覆盖，提高群众办事体验感和满意度。

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。
