

萧山“最多跑一次”改革 情况交流

第7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6月30日

- 公积金萧山分中心以“最多跑一次”改革助推服务“零距离”
- 区农水局落实“最多跑一次”改革助力全区重点工作
- 区婚姻登记处推出省内异地查档服务
- 区农业局创新推出动物诊疗行业“两证联办”
- 区文广新局积极推进“互联网+政务服务”行政审批改革
- 南阳街道“一站式”服务满足群众司法需求

公积金萧山分中心以“最多跑一次”改革 助推服务“零距离”

“最多跑一次”改革以来，公积金萧山分中心直面群众需求，积极创新，不断规范服务标准、简化办理流程、拓展办理模式，引入“互联网+”，推进业务的“规范、精简、高效”，真正实现群众办理公积金业务“最多跑一次”，甚至“跑零次”，为群众提供“零距离”服务。

一、构建“规范合理”标准体系，实现“规范服务”。

根据《群众和企业到政府办事事项主项和子项两级指导目录》，按照“八统一”标准化要求，梳理办事事项，实时公布事项申报流程及材料，实现每个事项一套标准、共享兼容。一是制定标准化办事指南。分中心对4个主项30个子项的其他行政权力事项制定标准化办事指南，对申请条件、办理流程、提交材料、表单模板等内容进行整合归并，对办理网点具体地理信息进行关联，使每个事项办理流程和所需材料一目了然，锁定改革基数。二是现场服务一次性告知。推行窗口标准化服务，设立咨询岗，进一步严格执行首问责任制，对办理事项实行一次性告知，做到“一口清”，如特别制作了“公积金提取服务卡”，内容涵盖公积金提取类别、身份资料、证明资料，根据不同的提取条件勾选相关事项，一清二楚，携带方便，实现了双向提速、减负。三是推行多维度代办协办服务。工作人员亲赴企业上门提供“代办”服务，为企业和职工“跑腿”，在提供优质服务的同时也让公积金政策深入人心。同时，在市民之家服务窗口配备自助终端和“网上自助办理体验区”，每天安排1名工作人员进行一对一的业务指导，提升事项办理速度，增强群众办事体验感。

二、打造“简便顺畅”办事流程，实现“精简服务”。

分中心通过数据联通，实现了事项的“简化办”，通过增设业务网点，实现了事项的“就近办”，公积金服务更趋简便顺畅。一是“**简化办**”为业务“**瘦身**”。与房管、民政、市场监管进行数据联网应用，同时获得“**杭州市公共数据共享查询平台**”和“**杭州市企业信用联动监管平台**”授权，分中心对购房合同、房屋登记信息、组织机构代码、婚姻状况信息可自行进行查询核对。取消了购房提取等8大事项6类证明材料，实现了离休退休、租赁、享受城镇最低生活保障及提前还贷等7项业务凭身份证直接办理，缩减了一大批纸质证明材料。2017年5月，分中心成功接入全国异地转移接续平台，公积金转移只需到转入地办理即可，实现了“**账随人走、钱随账走**”，避免了办事职工来回奔波。今年5月15日起，办理提取和贷款业务时，办事职工无需再提供身份证明材料复印件，再次为业务“**瘦身**”。二是“**就近办**”为服务“**缩距**”。2017年8月15日，瓜沥、临浦两个缴存、提取业务网点正式对外服务，将公积金服务向镇街延伸，方便东片、南片公积金缴存单位和职工“**就近办**”，实现公积金缴存、提取业务的“**多点办理、就近办理**”，切实缩短服务半径，实现了“**20分钟办事圈**”。拓展业务银行（网点），新增萧山农商银行作为委托贷款、按月转账业务办理银行。目前全区委贷银行增至12家，按月转账银行增至17家34个网点，极大地方便了贷款职工。

三、拓展“网上办”“移动办”办理模式，实现“高效服务”。

今年以来，分中心依托网上服务大厅、浙江政务服务网、支付宝、手机APP等平台助力打造“**移动办事之城**”，大力推进业务“**网上办**”“**移动办**”，提升服务效能，着力满足发展需要和群众期盼。一是“**网上办**”全新升级。2018年3月，中心网厅全面改版后启用，依托浙江

政务服务网，单位网厅和个人网厅服务功能得到全面提升。目前，单位网厅 14 个法人办事事项已有 10 个实现网上办结，个人网厅 22 个人办事事项已有 10 个实现网上办结，内容涵盖公积金缴存、提取、贷款、查询等各类业务。对于，暂时不能在网上办结的事项，分中心也均采取了预约受理的方式，从跑公积金窗口办，到坐在办公室点点鼠标就能办，公积金办事体验感不断升级。二是“移动办”随时随地。在支付宝平台上，分中心开通了公积金查提、缴存提取明细、贷款概览、月供计算等功能，刷脸认证、随时提取、实时到账，感受“飞”一样的快速体验。自 5 月份开通刷脸提取以来，日提取最高额达到 585 万元，日均提取额也达到 345 万元。5 月份仅网上提取就达 6011 笔，占提取业务（不含按月转账）的 64.94%，真正实现了让“数据多跑腿、群众不跑腿”。同时，浙江政务服务 APP 也集合了多项公积金业务功能，如公积金贷款提前结清、提前部分还款等，动动手指、刷刷脸就可以办结业务。

下一阶段，分中心将围绕“移动办事之城”的目标，进一步提升网上办事的覆盖面和便捷度，提升“零跑”事项比例；不断完善手机 APP 功能，使“移动办”覆盖越来越多的公积金业务，让群众拥有功能更强大的“掌上办事大厅”，享受到“多快好省”的“零距离”服务。

农水局落实“最多跑一次”改革助力全区重点工作

今年以来，区农机水利局按照省、市、区“最多跑一次”的改革要求，坚持简政放权、放管结合、优化服务、多措并举，聚焦安置房建设、小城镇环境综合整治、五水共治等年度重点工作，在涉河涉堤、取水许可等审批环节上，以“最多跑一次”为契机纵深推进“放管服”改革。

一、因地制宜，提前介入，助力安置房建设。2017年以来，萧山区城中村改造工作持续推进，拆迁村民的安置房建设随即成为2018年的重点建设任务。由于我区原有城中村河道众多，大量河道穿村而过，故而在安置房区块的整体规划当中无可避免地产生了占用原有河道的问题。根据省市相关规定，河道占用须严格遵循占补平衡原则，且不应破坏原有河道功能。为保证安置房建设工作顺利开展，区农水局积极主动、提前介入，与各项目建设主体单位对接沟通并提供建议方案，同时牵头召开编制方案专家评审会，提升决策专业性、准确性，帮助主体单位提交报批稿，尽可能在最短的时间内完成审批手续。

二、容缺审批，灵活机动，助力“12588”工程。2018年是我区“12588”交通大会战的关键一年，也是绘就交通建设大蓝图的决胜之年。打造快速路网，构建“半小时交通圈”，提升主干道路等相关路政工程涉及面广、政策处理难度大、征地要求较高、拆迁状况复杂，前期各类申办手续繁杂，同时涉及到我区境内各类河道等水利设施。区农水局在涉河涉堤审批中，在建设单位审批资料未齐全的情况下，严格按照容缺审批的要求，灵活处理各类办件，采取“先行进行项目申报，事后由建设单位补交相关资料，并补充办齐相关手续”的“倒

置”模式，确保上述重点工程正常开展。

三、抢抓契机，理顺权力，助力小城镇环境综合整治。当前，我区小城镇环境综合整治工作已全面铺开。整治过程中，绝大部分上改下管线将触及原有河道及堤防，部分更是涉及到钱塘江支流浦阳江、凰桐江等规模较大的江河。上述审批权限原仅限于省、市一级，当地群众申请行政许可需奔赴省级单位“舍近求远”。区农水局迅速抓住省、市下放审批权契机，在权限范围内破除老旧模式，认真梳理许可事项清单，在涉及浦阳江小城镇改造管线上改下穿越浦阳江和西气东输管线穿越凰桐江等事项上，主动作为，积极主动与镇街对接，为浦阳江办理完成管线穿越的审批手续，从而为浦阳江小城镇环境综合整治助推动力，也为其他小城镇环境综合整治工作提供了新的工作灵感。

四、现场踏勘，联动发力，助力五水共治。我区五水共治和全面剿灭劣V类水工作正在全面深入，区农水局、城管局和属地镇街对非法取水和非法排水的监管力度也在持续加强。目前，我区绝大部分临时取水用户特别是建筑工地临时取水用户对临时取水许可办理手续事项并不熟悉。为提高审批速度、审批进度及审批流畅度，区农水局及时组织有关人员主动上门踏勘取水现场，并在现场列明取水用户在办理审批手续时应提交的相关资料，通过“数据多跑路、工作人员多上门”，尽力让“群众少跑腿”。同时，配合“五水共治”工作协同推进，采取兄弟单位各部门同步办理的方式，打破原有许可事项办理“孤岛”模式，积极与上下游环节兄弟单位信息互通，避免环节缺位、断裂。在审批环节材料收集结束后，及时按照审批规范，要求用水户做好取用水管理和退水方案，特别是要做好退水管理，做到达标排放和纳管排放，避免退水对河道水质产生不良影响，从而助力五水共治和剿灭劣V类水工作。

【区婚姻登记处推出省内异地查档服务】为深入践行“最多跑一次”改革，区民政局为申请补发婚姻证书的当事人提供省内异地查档服务。省内异地查档，适用于当事人申请办理补发婚姻登记证，而纸质档案保存在档案馆的情况。改革前，原始档案必须由当事人持本人身份证亲自到档案保管机构调取本人的婚姻档案，如当事人不能亲自到场需委托他人的，必须提供经公证机关公证的委托书。到萧山区外查档，即使手续齐全，也免不了舟车劳顿。特别是，目前需要申请异地查档的，一般都是60-80年代结婚的老年人，出门办事大多需要子女陪同。调取档案后，当事人还需到婚姻登记机关进行补证。改革后，当事人在区婚姻登记处出示有效证件即可进行省内异地查档，当场办理补证业务。该服务推出以来，已受理异地查档申请3起，从婚姻登记处提交申请，到档案馆回复一般不超过半小时。（区民政局）

【区农业局创新推出动物诊疗行业“两证联办”】今年以来，区农业局纵深推进“最多跑一次”改革在农林牧渔行业的深化拓展，对农林牧渔行业存在前后置环节审批的许可事项进行再梳理，通过精简材料，优化流程，将动物诊疗行业涉及的兽医执业注册和动物诊疗许可两项许可事项进行整合，实现“两证联办”。改革前，动物诊疗机构需先申请企业专业技术人员的兽医执业注册，该局法制审批科会同畜牧兽医局对该技术人员进行从业活动核实和资格审查，完成兽医执业注册后，动物诊疗机构方可申办诊疗许可证。“两证联办”的新模式下，企业同时提交兽医执业注册和动物诊疗许可的申报材料，只需申报一次，就可办理两个许可事项。此项举措使企业从原先的多次申请、接受多次审查，变为申报材料一次性提交，事项审批同步进行，有效地简化了程序、压缩了审批时限，减少企业多次跑的现象，真正实现了“一件事情”最多跑一次的宗旨。（区农业局）

【区文广新闻出版局积极推进“互联网+政务服务”行政审批改革】“最多跑一次”改革以来，该局以群众需求为导向，积极推进“互联网+政务服务”应用，全面推行网上申请、快递送达、电子归档。一

是通过对审批事项的流程再造，大幅缩短审批时间。该局所有审批事项的审批时间总和由去年底 768 个工作日减少到 573 个工作日，提速 26%。二是采取“先承诺，后补正”的办法，明确审批前置主件材料和副件材料，在主件材料齐全，副件材料缺少的情况下，先予以实质性审查，待容缺材料补齐后核发证件，截止目前共帮助 56 家企业实行容缺受理。三是提前介入，提供“保姆式”服务。推出模拟审批企业达 7 家，在申请人改造、投入前按照审批要求对项目进行指导，避免盲目投入带来损失。四是创新推出“预约服务”。申请人可以通过公开电话进行电话预约办理时间，后台审核人员根据申请人要求及工作安排最终确定预约时间并联系申请人，6 月份有 4 家单位通过预约办理。一系列举措，大大方便了办事群众，减少了申请人有可能造成的经济损失和时间损失，提高了办事效率。上半年，共通过邮箱、微信等预审、补件受理许可事项达 128 项，企业通过网上办理已达 356 家，一季度办件第三方电话回访“最多跑一次”满意率、实现率均达 100%。（区文广新局）

【南阳街道“一站式”服务满足群众司法需求】随着社会经济的发展，生活条件的改善，人民群众对美好生活的需求不断提高，各类矛盾问题也因此集中高发。据统计，去年以来，该街道调处各类矛盾纠纷 459 起，受理法律咨询服务 660 余人次，群众疲于奔波多地，找寻难、耗时长问题较为突出。为进一步推动街道社会治理体系和公共法律服务体系建设，深化“四个平台”和“大调解”机制，近期，该街道积极整合多部门职责，持续深化“最多跑一次改革”，同义蓬法庭、司法所等部门联合成立了法官工作室，于办事服务大厅设立独立窗口，将诉讼服务、人民调解、法治宣传、法律援助等工作有效统一优化，切实提供“一站式”服务，实现部门和组织之间的无缝对接，更好地服务保障和改善民生，维护社会稳定和人民群众合法权益。（南阳街道）

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。
