

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

关于征求 2019 年民生事项“就近办”工作方案 意见建议的通知

各部门、各镇人民政府、各街道办事处、相关企事业单位：

民生事项“就近办”工作是今年杭州市“最多跑一次”改革的一项重点工作，也是区政府民生实事工程之一。为扎实做好这项工作，区跑改办在前期摸底调研、意见征求的基础上起草了相关工作方案，现征求相关各单位的意见建议。请各单位于 4 月 2 日（周二）下班前，将相关意见建议反馈至区跑改办。电子稿请发送邮箱，纸质稿经单位盖章后寄送至区办事服务中心改革科。逾期不反馈视作无意见。

联系人：徐晔翀；联系电话：82898184；邮箱：
xszdpyc@163.com；

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2019 年 3 月 29 日

关于全面推进民生事项“就近办”工作的通知

(征求意见稿)

各部门、各镇人民政府、各街道办事处：

民生事项“就近办”工作已被列入区委全会 2019 年工作目标任务和区政府民生实事工程之一，在去年试点工作的基础上，今年将全面推开，年底前实现 90% 的民生事项就近可办。根据《关于印发《萧山区区级事项“就近办”实施方案》的通知》（萧跑改办〔2018〕18 号）部署和省市关于推动“最多跑一次”改革向基层延伸的最新要求，现就全面推进民生事项“就近办”工作具体通知如下：

一、工作目标

纳入《萧山区民生事项清单》的各单位，通过事项下放镇街办事服务中心、“政银通”银行网点、“杭州办事”综合自助终端、基层站所等多种途径，实现各单位 90% 的民生事项就近可办。大力推进“移动办事之区”建设，实现“杭州办事”综合自助终端 535 个村（社区）全覆盖。

二、工作安排

（一）事项下放镇街公共服务中心

1、梳理确定事项。区级各单位要以《萧山区民生事项

清单》为基础，围绕 90%的民生事项就近可办的目标，确定本单位民生事项“就近办”的途径和方式。群众需求大的高频事项必须优先下放；有条件接入杭州综合办事自助机的事项，优先以自助机为载体实现“就近办”。事项梳理情况请填写附件表格，于 4 月 30 日前报区跑改办。南阳街道、浦阳镇作为镇街本级事项梳理试点，4 月 30 日前完成本镇、街道常办事项及企业和群众到镇街盖章、证明类服务事项的梳理。按照“应纳尽纳”的原则，做好镇街本级事项统一纳入镇街办事服务中心窗口办理的流程设计和相关准备工作。其他镇街按照以试点镇街为模板，结合实际，5 月 30 日前完成事项梳理。

2、建立规范事项管理机制。各区级单位要按照省有关“八统一”的工作要求，梳理规范下放事项的办事指南和受理流程、审查要点等标准化内容，对现有区级平台实行的证照共享、“一证通办”、容缺受理等改革举措应同步下放，做到同一业务全区规范要求标准统一，区镇无差别办理。构建统一规范、动态调整的事项管理机制，建立完善规范的网点业务指导机制、人员长效培训机制、事项动态管理机制。

3、完善“一窗受理”系统建设。由信息中心牵头，根据我区“就近办”的实际需求，完善“一窗受理”系统镇街模块建设、移动审批模块建设，提升“一窗受理”系统的办事功能。根据“就近办”推进进度，做好“就近办”事项的系统配置、流程测试、系统对接等技术工作，实现“就近办”事项“前台综合受理、后台分类审批、业务内部流转、统一

窗口出件”。

4、落实机构人员。各镇街作为承接“就近办”工作的基层主平台，要以机构改革为契机，完善镇街公共服务中心机构设置，明确中层职数、专职人员负责公共服务中心日常管理。选派素质好、服务优、学习能力强的工作人员担任前台综合窗口工作人员。加强对窗口工作人员的绩效服务考核，设置窗口月度考核奖，提升窗口服务管理水平。新街街道作为“就近办”机构体制领域的试点，在4月上旬前完成本街道公共服务中心实体化运作的机构设置和人员配备。

5、组织开展业务培训。各区级单位根据业务实际安排好业务培训内容、培训方式、培训时长等，由区跑改办统筹组织镇街开展培训。业务熟练程度直接影响办件的满意率和实现率，要高标准、严要求扎实做好下放事项的业务培训、流程规范和跟踪指导，确保办事标准、办事规范、办事效率便捷高效。

6、分批推进事项下放。下放镇街公共服务中心的事项，根据各镇街实际，共分三批实施，10月底前实现全覆盖。第一批为益农镇、新街街道、南阳街道、浦阳镇、戴村镇、靖江街道，完成时间为6月底前；第二批为蜀山街道、城厢街道、临浦镇、瓜沥镇、河上镇、所前镇、党湾镇、楼塔镇、闻堰街道，完成时间为8月底前；第三批为衙前镇、新塘街道、进化镇、义桥镇、宁围街道、北干街道，完成时间为10月底前。

7、优化规范配套服务。积极做好事项下放办件量增加

后的设施配套建设，完善停车场、等候区、咨询区等的功能区域设置；配备业务受理所需的高拍仪、打印机等设施设备；建立免费复印、网上代申报、容缺受理等服务机制，提高办事的便捷度和满意率。

8、整合基层站所办事功能。积极推进镇、街道属地范围内的基层站所服务事项进驻镇街公共服务中心，切实提高公共服务中心的集聚力和服务力。南阳街道作为“就近办”基层站所整合的试点单位，6月底前，完成本街道范围内主要基层站所服务功能的集成办理。其他镇街根据本地实际和场地面积，优先选择群众需求大的事项整合进驻公共服务中心。

（二）推进综合自助机村（社区）全覆盖

1、明确采购方式。杭州综合自助办事服务机村（社区）全覆盖工作是杭州全域打造“移动办事之城”的重点任务。硬件配置由区级财政统一保障，镇街根据各自辖区部署落实数量委托区办事服务中心统一采购，资产归属各镇街，后续运行维护管理及相应费用由各镇街自行承担。

2、落实定点定位。根据村（社区）实际情况，科学选择人流量较大或服务较为集中的场所作为设备的布置点位。4月底前完成各村（社区）设备定点定位，并建立完善相应的联络机制，及时对接华数公司，做好配套服务。

3、分批安装落地。根据全区的统一部署安排，分期分批完成综合自助办事服务机的安装调试和验收移交工作，10月底前实现综合自助办事服务机村（社区）全覆盖。

（三）推进其他途径实现“就近办”

1、**提高基层站所办事能力。**在前期区公安分局“复合型基层站所”试点成功的基础上，继续推进基层站所办事网点建设。对受法律法规、网络安全等限制，无法下放镇街公共服务中心的事项，主动向本单位基层站所下放，提高基层站所的服务能力。下放基层站所的事项，要注重网点空间布局的合理性和科学性，网点覆盖区域原则上应超过30%以上。

2、**拓展“政银通”覆盖面和服务功能。**利用银行网点多、覆盖面广的优势，继续推进“政银通”便民工程。与银行关系密切的办事事项、专业要求较高的事项进一步向银行网点集成，实现办事、缴费、贷款等“一窗口”服务。

（四）大力做好宣传推广。

全面开展民生事项“就近办”各项工作的宣传推广。通过文化广播站、数字电视终端、入户推广等措施，提高“就近办”的知晓率和办件量，提高“就近办”的实现比率，真正让群众受益。

三、工作保障

（一）加强领导。“就近办”工作事项多、涉及面广，各区级单位要切实加强组织领导，建立健全工作机制，做好内部协调，确保本单位主要民生事项“应放尽放”。各镇街要围绕做强镇街公共服务中心的目标，配齐配强公共服务中心机构人员，完善镇、村（社区）两级联动服务体系，全面提升镇街政务服务水平。

（二）强化考核。“就近办”工作是今年全区“最多跑

一次”改革的重要工作，纳入全区综合考评。“下放事项实际办件量”将作为一项重要指标纳入考核，确保“就近办”有真效果，群众能真受益。

（三）督查问效。“就近办”工作是今年我区的民生实事工程之一，年终将由区人大代表集中评议。各单位要高度重视，全力以赴推进工作。区跑改办将会同区纪委、区政府督察室，对组织领导不到位、方法措施不得力、实际效果不明显的单位及时提出整改要求，限期整改。对工作推进不力、不作为、乱作为、慢作为的依法依规进行责任追究，确保改革工作取得实效。