

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

关于征求萧山区 2019 年度“最多跑一次” 改革工作要点意见的通知

各有关单位：

按照省委、省政府改革落实攻坚年要求和市委、市政府建设一流营商环境要求，区“最多跑一次”改革领导小组办公室制定《萧山区 2019 年度“最多跑一次”改革工作要点》，现公开征求意见，请你们于 4 月 30 日前，将意见书面反馈至区办事中心改革科，电子稿反馈至跑改邮箱。逾期不反馈视作无意见。

联系人：楼琴；联系电话：82899101；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 4 月 28 日

萧山区 2019 年度“最多跑一次”改革工作要点

(征求意见稿)

为全面贯彻《2019 年浙江省全面深化改革的意见（征求意见稿）》以及市委十二届六次全体（扩大）会议精神，坚持以人民为中心的发展思想，按照省委、省政府改革落实攻坚年要求和市委、市政府建设一流营商环境要求，现制定萧山区 2019 年度“最多跑一次”改革工作要点。

一、工作目标

加快实现“跑一次是底线、一次不用跑是常态、跑多次是例外”的目标原则，大力建设市场有效、政府有为、企业有利、百姓受惠的改革新机制，实现企业开办“一日办结”，企业投资项目从赋码备案到竣工验收审批时间“最多 90 天”。民生事项基本实现“无证明”是常态、“要证明”是例外，除法律法规有明确规定外的公民个人事项，90%以上可凭身份证“一证通办”，90%以上就近可办。大力推进“数字政务”建设，所有民生事项和企业事项开通网上办理，60 以上的政务服务事项实现“掌上办理”，建设一流营商环境、政务环境，企业和群众获得感显著提升。

二、工作内容

（一）抓基础，推动改革加速提质。

1、夯实事项基础。持续推进“减事项、减材料、减环节、减时间”的“四减”工作，进一步清理自设审批前置条件环节、以审批代备案等违规行为；进一步清理无法法律法规依据的“章中章”、“事中事”；进一步推进证照共享、可信认证、线上验证等办事方式的应用，可通过可信电子证照库共享、核验的材料，一律不得向办事群众收取，办事材料再精简 10%，办事环节流程再进一步简化。在此基础上，完善“八统一”动态调整机制，实现办事信息同源发布，线上线下一致，形成满足企业群众实际办事需求的标准化、规范化办事事项及办事指南体系，在全区范围实现同一事项无差别受理。

2、夯实实体基础。优化提升办事服务中心一站式功能，进一步深化“两集中、两到位”改革，除法律法规限制、不适宜进驻办事大厅办理的事项外，面向群众和企业的政务服务事项以及公共服务事项均集中进驻办事服务中心。加强行政服务中心标准化建设，深化“一窗受理”、集成服务，打造布局科学、智慧高效、服务周全、环境舒适的“双一流”行政服务中心。建立完善部门领导窗口坐班制度，各进驻部门分管领导或主要领导每月到窗口坐班不少于一次。加强行政服务中心工作人员队伍建设，不断充实行政服务中心窗口力量，优化人员结构，窗口正式在编人员比例力争达到三分之二。建立健全行政服务中心对窗口工作人员的统一管理体制

度，推动派出部门干部晋升、职称评定等向窗口人员倾斜。

3、夯实数据基础。以“数字政府”、“城市大脑”建设为契机，积极推进政务服务数据归集共享，全面推行电子归档，到年底前实现事项颗粒化率 100%，数据按需归集率 100%、共享使用率 100%、实时在线率 90%，“一件事”数据无条件归集，所有民生事项和企业事项开通网上办理，政务服务事项网上办结量达到 50%以上；60%以上政务服务事项实现“掌上办理”；6 月底前，分三批推进居民身份证、营业执照、不动产权证书等 77 种电子证照的共享应用，到 2019 年底前，基本实现到政府办事“无证明”是常态、“要证明”是例外，90%个人办事事项凭身份证“一证通办”。

4、夯实行政体制基础。大力推进部门间事项“最多跑一次”改革。针对政府部门间办事多次跑、多头跑、环节多、时间长、签字烦等问题，7 月底前梳理制定部门间“最多跑一次”改革事项清单，通过规范办事事项、精简办事材料、优化办事流程、打破数据壁垒、强化跟踪问效等方式，进一步降低办事行政成本，强化政府执行力，提升行政工作效能。

（二）抓重点，大力优化营商环境。

1、持续推进工程建设项目“1+9+X”改革。全面应用“多规合一”业务协同平台和工程建设项目审批管理系统，固化七大类项目审批新流程，切实做到系统以外无审批。实施四个阶段牵头部门负责制，推进“联合图审、联合测绘、联合

验收”。结合“标准地”+承诺制，全面实施区域评估制度，将区域评估成果共享至“多规合一”业务协同平台和工程建设项目审批管理系统，年底前实现省级以上平台工业项目新增用地按“标准地”制度供地全覆盖，省级以下平台新批工业用地“标准地”占比不低于30%（负面清单项目除外）。强化涉审中介治理，完善“网上中介超市”，加强中介服务事项清单化管理，优化对中介机构信息及信用评价的动态监管，评价结果按季度全面公开。

2、持续推进商事登记便利化改革。实施企业开办全流程1个工作日改革，实现企业注册登记、公章刻制、税务发票领取、银行开户四个环节合计1个工作日（8个工作小时）办结，全部环节办事材料合计压缩在7件以内。推进企业注销全流程改革，拓展市场主体简易注销适用范围，通过部门数据共享，加强市场监管部门与税务部门、社保部门简易注销业务内部流转，协同办理，一次办结。加强“一网通”系统应用考核力度，网上申报率达80%以上。

3、持续推进办税便利化改革。整合国地税系统，加大办税服务厅电子税务局体验区建设，推进纳税人网上申报多税种集成、申报数据和发票数据集成，推行多缴退税电子化，实现退税申请、退税审核、退库办理业务网上办理，6月底前实现纳税人税费“一网通办”，最大限度压减企业办理纳税时间。纳税次数压减至每年7次以内，大力推广电子发票。

4、持续推进诉讼便利化改革。依法保护企业物权、债权、财产所有权等权利，依法保护投资者特别是中小企业和中小股东合法权益，提高诉讼便利度。对商业纠纷、破产案件进行繁简分流，探索建立简易案件审理流程，一般破产案件办理时限压减至 6 个月以内。

5、持续推进不动产登记便利化改革。优化不动产登记网上预约、预审核服务，推进网上申请向网上办件转化，实现线上线下服务互联、移动办事。推进不动产登记服务向基层延伸，通过提升服务点服务功能，以就近咨询、就近办理、购买服务委托代办等方式推进农村宅基地登记“最多跑一次”。年底前将不动产一般登记、抵押权登记业务办理时限分别压减至 4 个、2 个工作日内，扩大城镇单套住宅不动产登记“60 分钟领证”受益面。从购房资格认定到不动产登记全流程压减至 5 个环节、1 套办件材料、3 个工作日。

6、持续优化市政公用配套服务。将工程建设项目审批相关供水、供气、供电、通信服务事项纳入投资项目综合窗口，实现企业市政公用服务报装“一窗受理”“最多跑一次”。大幅压缩用能报装时间，降低报装费用。供水报装接入办理时间压减至 4 个工作日，非居民用气报装接入压减至 4 个工作日。办理 10 千伏高压电力用户用电业务时间压减至 40 个工作日，低压小微企业办电平均用时压减至 15 个工作日以内。网络报装从受理到接通压减至 2 个工作日。

7、持续推进全流程数字化公共资源交易管理。在全区建设工程招投标领域实施“互联网+”服务，提升招标投标网上办事功能，12月底前全面推行建设工程全流程电子招标投标工作。推出政府采购文本标准化及在线获取，推进“数字见证”管理，实现服务对象“零上门”。优化政府采购信用评价体系。依法实施政府采购监管，建立政府采购合同跟踪管理机制，健全政府购买服务目录动态更新机制，完善公平有效的投诉机制。

8、持续推进外商投资审批领域改革。全面落实准入前国民待遇加负面清单管理制度，使外资准入之门更加宽敞、开办企业更加便利，同等享受涉企涉项目政策和“最多跑一次”改革成果。年底前，实现负面清单以外外商投资企业商务备案2个工作日内办结，负面清单内市级权限内审批时间压减至5个工作日以内。

（三）抓扩面，全面深化便民领域改革。

1、全面推进民生事项“就近办”。梳理公布萧山区民生事项清单，全力推进区级民生事项向镇街公共服务中心、村（社区）、基层站所、银行网点、邮政网点等基层网点延伸，向“杭州办事服务”综合自助机集成，年底前实现综合自助机村（社区）全覆盖，90%的民生事项就近办理。加大综合自助机区县个性化事项的接入与开发，对杭州市级能在综合自助机上办理，而我区因系统、事项主体不一致导致不能办的

情况必须跟进市级进度确保接入；推进缴费、登记、验证、领证、结算等各类清单外公共服务内容向综合自助机端集成，进一步提高综合自助机的普惠性和便利度。推进“一窗受理、四端协同”向基层延伸，完善“一窗平台”镇街版块的功能和事项配置，到2019年底，“一窗平台”在镇街公共服务中心覆盖率达到100%。建立一窗平台运管体系，实现业务协同、技术联动的运维保障制度，健全技术保障队伍。

2、大力深化“一件事”一次办。从群众需求出发，进一步做好“一件事”梳理归集，围绕公民个人全生命周期梳理出生、上学、就业、结婚、生育、置业、就医、退休、养老、殡葬等“一件事”，围绕企业全生命周期梳理登记开办、项目投资、不动产交易、水电气网络报装、获得信贷、设备采购、生产销售、跨境贸易、清算注销等“一件事”，大力推进“一件事”全流程“最多跑一次”。6月底前，由区卫健局牵头实现新生儿出生“一件事”办理；由区民政局牵头实现身后事“一件事”办理；由区城管局牵头实现养犬许可“一件事”办理；由区公安分局牵头农村分户“一件事”、收养落户“一件事”办理；由区交通局牵头道路开口挖掘占用“一件事”办理。

3、推进社保医保领域改革。以人力社保一体化经办平台为枢纽，全力推进人力社保办事事项网上办。年底前，就业事项实现全城通办；实现高校毕业生在杭就业手续网上办

理跑零次。依托浙江政务服务网，实现企业养老保险待遇自助测（估）算和养老、医疗保险关系转移一网申办，全省医保药品目录一网查询，医保待遇和医疗救助等一站式服务。出台降低企业用工成本实施方案，进一步降低职工医疗、工伤等企业社保费用，强化公共实训基地公益性职业技能培训服务功能，优化用工结构，着力帮助破解“招工难”“招工贵”，有效降低企业用工成本。

4、推进卫生健康、全民健身领域改革。全面推进医事服务“一窗办理、一站式服务、一章管理”，实现“云影像”“刷脸就诊”等新型技术和服务模式，为常见病、慢性病复诊提供在线服务和药物配送服务。依托“钱江分”信用体系，全面实施“医后付”机制。完善全民健康信息平台，加强区域医学影像、检验、心电图、病理等共享中心建设，逐步实现检查检验结果电子化流转、互认和共享使用。完善网上预约诊疗服务平台，推动医疗费用自助结算、诊间结算和移动终端结算。民办诊所全流程“一件事”5个工作日办结。推进社会力量办体育改革，公共体育健身设施100%纳入全面健身地图，50%以上提供查询、导航服务。

5、推进公安便民领域改革。打造“全时空、全流程”便民服务模式 and “全覆盖、全监管”的公安放管服数字化管理平台，实现非涉敏涉密事项全部开通网上办理、60%以上民生事项全程网办。持续推进“可信身份认证”技术应用，

年底前覆盖全区公安办事窗口，实现所有公安办事窗口均可“无证办事”。在人员密集、需求旺盛的地方设置“24 小时自助大厅”，在偏远乡镇增开“流动车管所”服务车。推出户籍、流口、出入境、车驾管等更多民生所需的突破性新政。

6、推进民政便民领域改革。实施精准救助服务“一网通”，做精社会救助信息和核对系统，提高困难群体申请认定、复核认定的精准性。加快数字民政“一点通”，做好省内跨区域补领婚姻登记证工作。

19、推进教育服务领域改革。2019 年所有教育审批事项办理时间至少压减 2 个工作日，并开展教育审批事项学校代办制。继续推进全区教育收费改革，不断提升电子化便捷化办理水平。破解“入学难”，简化入学手续，加快推进与公安、社保、不动产登记等部门资料共享、信息互认。中小学办理入学、转学事项 100%实现“最多跑一次”，民营资本投资办学全流程“一件事”7 个工作日内办结。

7、推进公证服务领域改革。深化委托、声明 3 等个公证服务领域“最多跑一次”改革，25 大类公证事项 2019 年底前实现“最多跑一次”，并实行公证证明材料清单制，实现公证服务标准化、规范化。

（四）抓监管，推动政府管理职能现代化转变。

1、优化完善统一政务咨询投诉举报平台。健全完善办事咨询服务体系，建立完善“1+N”政务知识库，加强网站、

电话、移动应用、自助服务终端等信息渠道的衔接，建设智能客服系统，年底实现人工咨询服务 30%左右转化为智能服务，“12345”流程管理标准化全市标杆。8 月底前实现咨询直接答复率 90%以上，接到投诉举报到事项办结平均时间压减至 3 个工作日以内，同一问题重复投诉率压减到 10%以内。

2、全面推行“双随机、一公开”监管。在一般商品和服务领域，深化完善“一单两库一细则”，“双随机、一公开”对一般企业覆盖率达 5%-10%，针对涉及安全、质量、公共利益等重点检查事项抽查比例不设上限，检查发现问题处置率 100%。在工程建设项目领域，加大“双随机、一公开”监管力度，建立审批管理信息互联互通、线上线下双轨并行、处理结果多方共享的协同监管机制。

3、深化信用体系建设。推动信用在社会、经济管理中的深度应用。按照全省一体化信用信息服务平台要求，进一步完善区级公共信用平台建设，与行业、地方政府部门联通，实现信用信息共享。全面落实严重失信黑名单制度，信用信息查询和结果逐步覆盖应用在日常监管、行政许可、政府采购、招投标、公共资源交易、资金扶持、资质等级评定、表彰奖励等领域，让市场主体一处违法、处处受限。推进市民办事与个人信用体系建设深度融合，拓展我区个人诚信分在公共服务领域的应用场景，为市民提供更便利的信用服务。加强政府公信力建设，将政府机构失信整治工作纳入全

市信用建设考核。无严重失信记录的企业占比 90%以上，公共信用评价良好以上政府、事业单位达到 100%。

三、工作要求

（一）强化组织领导。由区委改革办、区跑改办牵头负责全区“最多跑一次”改革的顶层设计、统筹推进、督查考核、宣传推广等工作。按照职责分工和省、市最新改革要求，继续实施数据资源、商事登记改革、工程建设项目审批制度改革、不动产登记改革以及其他领域改革等工作专班制，分解任务、落实责任，继续开展实体化运作。各部门、各镇街要制定各自的具体工作方案，细化任务清单、时间表、路线图，上下联动、整体推进、形成合力，确保改革工作按时有序落到实处、产生实效。

（二）强化考核创新。建立健全容错机制，着力推进改革创新的正向激励措施，充分尊重首创精神，鼓励各单位探索行之有效的做法，及时提炼，形成更多的“萧山样本”，争取在《领跑者》专刊上予以推广。将改革工作纳入年度综合考核，加强日常督查、开展专项督查、推行联合督查。由区跑改办负责定期开展“最多跑一次”改革第三方评估，提高督查实效。优化群众评价机制，继续丰富载体、畅通渠道，发动社会各界参与、推动、监督、评价改革，倒逼改革落地。

（三）强化宣传引导。坚持定期召开专题会，总结经验、交流做法，并部署下阶段重点工作。充分利用各类媒体，依

托新闻发布会、媒体专栏、专家访谈、视频播放等形式全方位、多形式、多角度进行宣传报道，总结推介各部门典型改革经验，全面展现改革成效、主动解读改革政策、及时回应社会关切、正确引导社会预期，营造全社会关注、支持、参与改革工作的良好氛围。

附件：萧山区 2019 年度“最多跑一次”改革工作指标
和时间安排

附件

萧山区 2019 年度 “最多跑一次” 改革工作 指标和时间安排

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
1	夯实事项基础	清理自设审批前置条件环节、以审批代备案等违规行为；进一步清理无法律法规依据的“章中章”、“事中事”，办事材料再精简 10%。	区办事服务中心	各区级部门	7 月底
2			区数管局	各区级部门、各镇人民政府、各街道办事处	6 月底
3			区数管局	各区级部门	全年
4			区办事服务中心	进驻区办事服务中心各部门	12 月底
5				进驻区办事服务中心各部门	全年
6			区办事服务中心	进驻区办事服务中心各部门	12 月底
7			区办事服务中心		12 月底
8	夯实数据基础。	积极推进政务服务数据归集共享，全面推行电子归档，到年底前实现事项颗粒化率 100%，数据按需归集率 100%、共享使用率 100%、	区数管局	各区级部门	12 月底
9			区数管局	各区级部门	12 月底

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
10		实时在线率 90%，“一件事”数据无条件归集，	区数管局	各区级部门、各镇人民政府、各街道办事处	6 月底
11			区数管局	各区级部门	12 月底
12			区数管局	各区级部门	12 月底
13		梳理公布第一批部门间“最多跑一次”事项清单（含“跑零次”事项清单）。	区办事服务中心	各区级部门	7 月底
14	工程建设项目“1+9+X”改革	一般企业投资项目从赋码备案到竣工验收审批“最多 90 天”。	区发改局	投资项目审批各部门	6 月底
15			区住建局、市规划和自然资源局萧山分局	投资项目审批各部门	全年
16			区住建局、区发改局、市规划和自然资源局萧山分局	投资项目审批各部门	全年
17		省级以上平台工业项目新增用地按“标准地”制度供地全覆盖，省级以下平台新批工业用地“标准地”占比不低于 30%（负面清单项目除外）。	区发改局、市规划和自然资源局萧山分局	投资项目审批各部门	6 月底
		省级以上平台原则上全面完成能评、环评、压覆矿、地质灾害、水土保持、防洪、地震、菌电、文物等区域评估，省级以下平台上述评估完成率不低于 30%。	区发改局	投资项目审批各部门	12 月底
18	商事登记便利化改革	企业注册登记、公章刻制、税务发票领取、银行开户四个环节合计 1 个工作日（8 个工作小时）办结，全部环节办事材料合计压缩在 7 件以内。	区市场监管局	区公安分局、区税务局、区办事服务中心、区市管局、人民银行萧山	4 月底

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
				支行	
19			区市场监管局	区税务局、 区人社局	12 月 底
20				区市场监管局	12 月 底
21		实现纳税人税费“一网通办”，纳税次数压减至每年 7 次以内。		区税务局	6 月底
22		对商业纠纷、破产案件进行繁简分流，探索建立简易审理流程，一般破产案件办理时限压减至 6 个月以内。	区法院、 仲裁办	区市场监管局	8 月底
23		一般登记、抵押权登记业务办理时限分别压减至 4 个、2 个工作日内，扩大城镇单套住宅不动产登记“60 分钟领证”受益面。从购房资格认定到不动产登记全流程压减至 5 个环节、1 套办件材料、3 个工作日。	市规划和 自然资源局 萧山分局	区住建局、区 税务局	6 月底
24		办理时间压减至 4 个工作日，申请材料压减至 1 份以内，办理环节压减至 3 个以内。		区环境集团	6 月底
25		办理时间压减至 4 个工作日以内，申请材料压减至 1 份以内，办理环节压减至 4 个以内。	区住建局	新奥燃气、中 燃公司	6 月底
26		办理 10 千伏高压电力用户用电业务时间压减至 40 个工作日，低压获得用电小微企业办电平均用时压减至 15 个工作日以内，申请材料压减至 2 份以内，办理环节压减至 2 个以内。		区供电局	6 月底
27		办理时间压减至 2 个工作日以内。	区经信局	移动萧山分公司、 联通萧山分公司、 电信萧山分公司、 萧山华数公司	6 月底
28		推进“数字见证”管理。优化政府采购信用评价体系，建立政府采购合同跟踪管理机制，健全政府购买服务目录动态更新机制，完善公平有效的投诉机制。	区财政局、	区招管办	12 月 底

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
29	招标投标	全面推行建设工程全流程电子招标投标工作，全面推动区（县、市）建设工程项目异地远程评标。		区招管办	12 月底
30	国民待遇	负面清单以外外商投资企业商务备案 2 个工作日内办结，负面清单内市级审批时间压减至 5 个工作日内。	区招商局	区发改局、 区经信局	12 月底
31	“就近办”	90%的民生事项就近办理。	区办事服务中心	区级各部门、 各镇人民政府、 各街道办事处	10 月底
32			区办事服务中心	各镇人民政府、 各街道办事处	10 月底
33			区办事服务中心	区数管局、 区级各部门	12 月底
34			区数管局	区办事服务中心、 各镇人民政府、 各街道办事处	10 月底
35			区数管局	区办事服务中心、 区级各部门、 各镇人民政府、 各街道办事处	12 月底
36	“一件事”	公民个人全生命周期“一件事”梳理。	区办事服务中心	各区级部门	7 月底
37			区经信局	各区级部门	7 月底
38			区卫健局	区公安分局、 区医保分局、 市民卡公司、	7 月底
39			区民政局	区卫健局、 区公安分局、 区人社局、 区医保分局	7 月底

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
40			区城管局	区农业局	7 月底
41				区公安分局	7 月底
42			区交通局	区公安分局	7 月底
43	社保服务	就业事项全城通办，高校毕业生在杭就业手续网上办理跑零次。		区人力社保局	12 月底
44		居民电子健康卡与电子社保卡“两卡融合、一卡通办”全覆盖，并推行医保在线移动支付。	区卫生健康局	区医保局	10 月底
45		依托“钱江分”信用体系，全面实施“医后付”服务新模式；智慧结算率达到 100%；民办诊所全流程“一件事”5 个工作日办结。		区卫生健康局	10 月底
46		公共体育健身设施 100%纳入全面健身地图，50%以上提供查询、导航服务。		区文广体育局	10 月底
47		非涉敏涉密事项全部开通网上办理、60%以上民生事项全程网办。持续推进“可信身份认证”技术应用，所有公安办事窗口均可“无证办事”。在人员密集、需求旺盛的地方设置“24 小时自助大厅”，在偏远乡镇增开“流动车管所”服务车。		区公安局	12 月底
48		教育审批事项办理时间至少压减 2 个工作日，各级中小学办理入学、转学事项 100%实现“最多跑一次”，民营资本投资办学全流程“一件事”7 个工作日内办结。		区教育局	10 月底
49		25 个大项公证事项实现“最多跑一次”，并落实公证证明材料清单制。		区司法局	12 月底

序号	指标名称	目标任务	牵头单位	责任单位	时间进度
50	12345 平台监管效率	咨询直接答复率 90%以上，接到投诉举报到事项办结平均时间压减至 3 个工作日以内，同一问题重复投诉率压减到 10%以内。		区信访局	8 月底
51		“双随机、一公开”对一般企业覆盖率达到 5%-10%，针对涉及安全、质量、公共利益等重点检查事项抽查比例不设上限，检查发现问题处置率 100%。	区市场监管局	区级各有关执法单位	12 月底
52		信用信息查询和结果逐步覆盖应用在日常监管、行政许可、政府采购、招投标、公共资源交易、资金扶持、资质等级评定、表彰奖励等领域。无严重失信记录的企业占比 90%以上，公共信用评价良好以上政府、事业单位达到 100%。	区发改局	区级各部门	12 月底
53		优化对中介机构信息及信用评价的动态监管，评价结果按季度全面公开。	区市场监管局	区级各部门	全年