

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2019〕3号

关于全面推进民生事项“就近办”工作的通知

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，今年将全面推开，年底前实现90%的民生事项就近可办。根据省市关于推动“最多跑一次”改革向基层延伸的最新要求，结合我区实际，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，通过事项下沉镇街公共服务中心、“政银通”银行网点、“杭州办事”综合自助机、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”综合自助机539个村（社区）全覆盖。

二、工作安排

（一）事项下沉镇街公共服务中心

1、梳理确定事项。区级各单位以《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。确因法律法规等限制无法下沉办理的事项，报区跑改领导小组研究审议。有条件接入杭州综合办事自助机的事项，优先以综合自助机为载体实现“就近办”。事项梳理情况根据各自职能请填写附件 3，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 日前完成本镇街事项梳理。

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。由区数据管理局牵头，根据我区“就近办”的实际需求，在 6 月底前，配合第一批试点镇街完善“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。按照“就近办”推进进度，做好事项系统配置、流程测试、系统对接等工作，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，以机构改革为契机，完善镇街公共服务中心机构设置，明确专职中层干部和在编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日常考核，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月中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。下沉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。其中，瓜沥镇、临浦镇公共服务中心因与区办事服务中心区域分中心办事大厅合一，此次下沉镇街的事项中，已进驻区域分中心的事项维持原模式不变，新增事项按照全区统一的模式，由瓜沥镇、临浦镇安排人

员，做好综合受理。

7、优化规范配套服务。各镇街要积极做好事项下沉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）推进综合自助办事服务机村（社区）全覆盖

1、明确采购方式。“杭州办事”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。自助机硬件设备、区级事项开发费用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。设施加配升级、后续设备维护事宜由各镇街与区华数公司另行签署协议，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，点位设置必须满足自助机安装条件。4月底前完成各村（社区）设备定点定位，建立、完善相应的联络机制，并填写附件2，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。根据杭州市的考核要求，下放事项的受理网点未达到全区22个镇街50%覆盖率的，不计算在完成率之内，请各单位下放基层站所的事项，注重网点空间布局的科学性和覆盖面。

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”各项工作与成效的宣传推广。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”的实现比例，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

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。下沉事项实际办件量等业务指标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。

区办事服务中心联系人：徐晔翀（事项梳理），82898184；郑垚（自助机），82899721。华数集团：肖凯峰，13867117852。

- 附件：1. 推进民生事项“就近办”任务分解表
2. “杭州综合自助办事服务机”镇街布点点位及联络员名单
3. 萧山区民生事项“就近办”下沉情况反馈表

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
(杭州市萧山区人民政府办事服务中心代章)

2019年4月16日

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2019年4月16日印发

附件 1

推进民生事项“就近办”任务分解表

序号	工作内容	主要任务	完成时限	责任单位
1	梳理确定事项	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，填报附件报表。	4 月 30 日前	区级各部门、各相关企事业单位
2		梳理镇街本级事项及企业和群众到镇街盖章、证明类服务。	试点南阳街道、浦阳镇 4 月 30 日前完成； 其他镇街 5 月 30 日前完成。	各镇人民政府、各街道办事处
3	建立规范的事项管理机制	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，	5 月 30 日前	区级各部门、各相关企事业单位
4		构建统一规范、动态调整的两级联动管理机制，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。	5 月 30 日前	区级各部门、各相关企事业单位
5	完善“一窗受理”系统建设	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。	6 月 30 日前	区数据资源局、各镇人民政府、各街道办事处
6		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”。	6 月 30 日前	区数据资源局、各镇人民政府、各街道办事处

序号	工作内容	主要任务	完成时限	责任单位
7	落实机构人员	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。	第一批：4月底前； 第二批：6月底前； 第三批：8月底前	各镇人民政府、各街道办事处
8	组织开展业务培训	对下放镇街公共服务中心的事项分批开展业务培训。	第一批：4月底前； 第二批：6月底前； 第三批：8月底前	区级各部门、各相关企事业单位、各镇人民政府、各街道办事处
9	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：6月底前； 第二批：8月底前； 第三批：10月底前	区级各部门、各相关企事业单位、各镇人民政府、各街道办事处
10	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。	第一批：6月底前； 第二批：8月底前； 第三批：10月底前	各镇人民政府、各街道办事处
11	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。	试点南阳街道6月底前； 其他镇街10月底前	各镇人民政府、各街道办事处

序号	工作内容	主要任务	完成时限	责任单位
12	推进综合自助机村（社区）全覆盖	明确采购方式，完成采购流程。	4月底前	区办事服务中心
13		落实综合自助机定点定位，建立完善相应的联络机制，落实联络员对接华数公司。	5月底前	各镇人民政府、各街道办事处
14		综合自助机分批安装落地和验收移交。	10月底前	区华数公司、各镇人民政府、各街道办事处
15		推进我区个性化事项集成纳入综合自助机	10月底前	区华数公司、区级各部门、各相关企事业单位
16	提高基层站所办事能力	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。下放事项覆盖区域原则上应超过30%以上。	10月底前	区级各部门、各相关企事业单位
17	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。	10月底前	区金融办、区级各部门、各相关企事业单位
18	大力做好宣传推广	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。	11月底前	区级各部门、各相关企事业单位、区华数公司、各镇人民政府、各街道办事处
19	强化考核督查	将“就近办”工作纳入全区综合考评，开展实效考核。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。	12月底前	区跑改办、区纪委、区政府督查室

附件 2

“杭州综合自助办事服务机”镇街布点点位及联络员名单

镇街：		联系人及联系电话：	
村（社区）	自助机布点位置	联系人	联系方式
...

请各镇街 4 月 30 日前反馈至区跑改办，联络人：郑垚，电话：82899721，上报邮箱：xszdpyc@163.com

附件 3

萧山区民生事项“就近办”下沉情况反馈表

序号	单 位	事项名称及类别			是否下沉 (填写“是” 或者“否”)	下沉方式 (√)				备注(进一步 延伸至村社 区、医院等请 做说明)
		事项名称(主项含编码)	事项名称(子项含编码)	事项类别		镇街大 厅	基层 站所	政银 通	自助 机	
1										
2										
3						

请各区级部门、企事业单位于 4 月 30 日前反馈至区跑改办，联络人：徐晔翀，电话：82898184，上报邮箱：xszdpyc@163.com