

中共杭州市委全面深化改革委员会办公室文件

杭改办〔2019〕1号

各区、县(市)党委和人民政府,钱塘新区管委会、西湖风景名胜区管委会,市直各单位:

现将《2019年杭州市深化推进“最多跑一次”改革打造一流营商环境工作要点》印发给你们,请认真贯彻执行。

中共杭州市委全面深化改革委员会办公室
杭州市最多跑一次改革办公室

2019年4月22日

(此件公开发布)

2019 年杭州市深化推进“最多跑一次” 改革打造一流营商环境工作要点

为全面贯彻《中共浙江省委办公厅浙江省人民政府办公厅关于做好 2019 年全面深化改革工作的通知》(浙委办发〔2019〕23 号)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,对标国际一流标准,持续推进“放管服”改革,不断释放“最多跑一次”改革红利,充分激发市场活力,增强内生动力,释放内需潜力,提升服务能力,建设一流营商环境,现制定 2019 年杭州市深化推进“最多跑一次”改革打造一流营商环境工作要点。

一、工作目标

按照“跑一次是底线、一次不用跑是常态、跑多次是例外”的原则,以“一件事”为标准,围绕公民个人和企业两个全生命周期,进一步梳理事项,优化流程,精简材料,大力推进“一件事”全流程“最多跑一次”,确保各重点领域改革走在全省前列。

1. 以提高群众获得感为重点,推进公民个人办事“四个办”。以推进“简化办、网上办、就近办、移动办”为抓手,到年底基本实现到政府办事“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”,

80%以上就近可办;“杭州办事服务”APP累计实现300个事项,综合自助机累计实现256个事项,并向法人办事事项拓展;强化网上办事宣传引导,实现从网上可办到全流程网上办理转变,政务服务事项网上办结量达到50%以上。

2. 以优化营商环境为重点,推进企业法人办事“四个减”。以推进“减事项、减环节、减材料、减时间”为核心,围绕国务院营商环境评价指标体系中明确的开办企业、办理建筑许可、获得电力、登记财产、跨境贸易、政府采购、招标投标等十八类指标,进一步优化流程,压缩时间,夯实基础。办事材料再精简10%,企业开办1个工作日办结,企业投资项目从赋码备案到竣工验收审批时间“最多90天”,打造宽松的准入门槛、高效的项目审批、合理的运营成本,建设一流营商环境。

二、主要任务

(一) 抓基础,推进政务服务标准化规范化建设。

1. 深入推进简政放权,夯实事项基础。从群众和企业办事的角度出发,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”。对照省里部署,全年分批公布多部门联办“一件事”目录,逐项做好流程再造、系统对接等工作。(市跑改办、市审管办、市委

编办、市直各有关部门)10月底前全面形成满足企业和群众实际办事需求的标准化规范化办事事项及其办事指南体系,在全市范围实现同一事项统一标准办理。(市审管办)

2. 全面开展减证明行动,夯实材料基础。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。(市数据资源局)全面清理烦扰群众和企业的“奇葩”证明、循环证明、重复证明,年底前基本实现到政府办事“无证明”是常态、“要证明”是例外。(市司法局)除法律法规有明确规定外,办事材料再精简10%,90%个人办事事项凭身份证“一证通办”。对各类办事指南进行再优化,可通过可信电子证照库共享、核验的材料,一律不得在申报材料清单中体现。(市审管办、市数据资源局)对委托、声明等25大类公证事项实现“最多跑一次”,并落实公证证明材料清单制。年底前实现与公安、民政、人力社保等部门信息数据互通共享。(市司法局)

3. 深入推进信息共享应用,夯实数据基础。以应用为导向,深化全市统一信息资源共享平台建设,进一步完善“一窗受理”平台和共享平台,深化数据归集共享,全面推行电子归档,打破信息孤岛,强化数据标准、安全和运维三大体系建设。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”数据无条件归集和全市政务数据、人口、法人、信用、地理信息、电子证照、办事材料互认共享、安全利用,政务服务事项网上办结率达到50%以上。60%以上政务服务事项“掌

上办理”。(市数据资源局)

4. 持续深化“一窗受理、集成服务”,夯实平台基础。加强各级行政服务中心(便民服务中心)标准化建设,打造布局科学、智慧高效、服务周全、环境舒适的“一站式”行政服务中心,按照“一件事”标准,深化“一窗受理、集成服务”,并分领域完善“前台受理出件、后台分类审批”的工作模式,实现一窗通办。持续推行部门领导窗口坐班制度,切实解决痛点、难点。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,强化队伍建设,加强平台管理,规范窗口人员服务行为,推动派出部门干部晋升、职称评定等向窗口人员倾斜。(市审管办、市委编办)

5. 推动“最多跑一次”改革向基层延伸,夯实网点基础。有序推进市、区县(市)行政服务中心综合窗口向乡镇(街道)便民服务中心和村(社区)代办点延伸。优化便民服务网点的空间布局,将银行、邮政网点等纳入政务服务体系。加大“就近办”推进力度,年底前实现全市80%以上的公民个人办事事项可在住地附近的乡镇(街道)和有条件的村(社区)、派出所、银行网点办理。〔各区、县(市)政府及管委会〕推进“一窗受理、四端协同”向基层延伸,到2019年底,一窗平台在乡镇(街道)级行政服务中心覆盖率达到50%以上。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。(市数据资源局)

(二)抓提质,推动营商环境再优化。

6. 推进商事登记改革再深化。依托线上杭州市商事登记“一网通”系统、线下“涉企证照一窗通办”改革优势,将企业开办全流程按“一件事”标准,实现市场监管、公安、税务、银行合计1个工作日办结,全部环节办事材料合计压缩在7件以内。加强“一网通”系统应用考核力度,网上申报率达80%以上,定期对证照联办网上办理情况进行通报。不断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协同办理,探索简化一般注销。(市市场监管局)持续推进办税便利化改革,在实现“一窗一人”办税模式的基础上,整合国税系统,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。(市税务局)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利益,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。(市法院、仲裁办、市市场监管局)

7. 全面落实工程建设项目“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”。加快推进企业投资项目审批简化优化标准化,一般企业投资项目从赋码备案到竣工验收审批“最多 90 天”。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 50%(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。根据省里部署,6 月底前完成投资项目在线审批监管平台 3.0 版试点工作。(市建委、市发改委、市审管办、市规划和自然资源局)

8. 推动全流程数字化公共资源交易管理。在全市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投标工作,全面推动区(县、市)建设工程项目异地远程评标。[市建委、市审管办,各区、县(市)政府及管委会]创新政府采购“杭州模式”,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。(市财政局、市审管办)

9. 推进不动产登记再提速。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”。年底前将不动产交易一般登记、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)

10. 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、供电等服务事项纳入市、区(县、市)两级投资项目综合窗口,实现企业市政公用服务报装“一窗受理”“最多跑一次”。(市审管办)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。(市建委)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。(国网杭州供电公司)网络报装从受理到接通压减至2个工作日。(市经信局)

11. 降低民营企业融资成本。贯彻落实党中央、国务院金融服务民企18条,落实省委、省政府民企“融资畅通工程”,全面实施企业上市和并购重组“凤凰行动”计划,突出服务民营经济,着力解决民企融资难、融资贵问题,争取国家银行业金融机构投贷联动试点,积极探索民企融资“最多跑一次”。(市金融办)完善科技

型中小企业融资担保体系,完善科技担保、周转和金融机构信贷补助政策,拓宽科技和金融战略合作渠道。(市科技局)2019年6月底前,企业获得信贷办理时限压减至10个工作日以内,申请材料压减至9份以内,办理环节压减至4个以内。〔人行杭州中心支行,各区、县(市)政府及管委会〕

12. 严格知识产权保护。探索互联网跨境知识产权保护新机制,年底前,企业和群众对商标侵权投诉办理率、专利案件结案率达到90%以上。(市市场监管局)借助互联网法院、移动微法院等新模式,设立杭州知识产权法庭巡回审判庭,开展知识产权民事、刑事、行政案件“三合一”审判试点,依法支持保障创业创新。(市法院)

13. 推进跨境贸易领域改革。推进跨境贸易便利化,提高进口货物“提前申报”率,年底前要实现货物进出口整体通关时间压缩至40小时、5小时以内,货物进出口通关时效和合规成本达到全国同类型口岸先进水平,实现国际贸易“单一窗口”标准版100%应用。(钱江海关)推进“互联网+便捷退税”系统应用及覆盖,提高跨境企业退税效率,降低出口企业办税成本。(市税务局)

14. 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,让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个工作日内。(市投资促进局、市发改委、市经信局)

(三)抓扩面,以“一件事一领域”扩大改革覆盖面。

15. 推进部门间“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,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。3月底前,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)。(市跑改办)

16. 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,进一步落实降低企业社保费用,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。(市人力社保局、市医保局)加快智慧医保建设,10月底前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。(市卫生健康委、市医保局)

17. 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。完善省市县三级全民健康信息平台，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。（市卫生健康委员）10月底前，公共体育健身设施100%纳入全民健身地图，50%以上提供查询、导航服务。（市体育局）

18. 推进公安便民领域改革。打造“全时空、全流程”便民服务模式和“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，年底前覆盖全市公安办事窗口，实现所有公安办事窗口均可“无证办事”。2019年在人员密集、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，推进窗口、电脑、手机、自助机、电视终端功能应用“五端融合”，实现更多事项“就近可办”。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。（市公安局）

19. 推进民政便民领域改革。实施“互联网+养老”服务项目，在部分城区试点探索居家养老“一卡通”，实行养老服务统一结算支付。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，探索推进跨区域婚姻登记试点工作。（市民政局）

20. 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。继续推进全市教育收费改革，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。义务教育学校入学报名和各中小学转学、休复学、困难学生教育资助等事项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。（市教育局）

21. 推进交通运输领域改革。在港航部门“多检合一”的基础上，探索异地“多检合一”，实现省内内河船舶在全省任一城市“多检合一”，认真做好取消总质量4.5吨（含）及以下普通货运车辆道路运输证和驾驶员从业资格证的落实工作。推进综合交通枢纽内部安检互认，公路、铁路、机场、港口等旅游进出站时间在现有基础上再压缩20%，物流成本在现有基础上再降低20%。（市交通运输局）

（四）抓转型，推动政府数字化和城市数字化深度融合。

22. 推进“城市大脑”创新应用。按照全省一盘棋、一张网、一朵云的要求，制定完善杭州市政府数字化转型实施方案。依托全省“四横三纵”总体框架，坚持统分结合，推进审计监督、工程项目

建设、“之江汇”教育、居民电子健康卡等“8+13”等全省统建重点工程在杭州贯通落地。探索“政府主导+社会参与”的建设运营模式,大力推进“数字政府+城市大脑+数据资源”三位一体的杭州特色创新应用,抓好城市大脑 10 个应用 20 个场景统筹建设,全面提升交通治堵、信用就医、智慧警务、基层共治、智慧停车、智慧旅游等特色应用的体验感、获得感。(市数据资源局)

23. 强化“移动办事之城”建设。以“杭州办事服务”APP 和综合自助办事服务机建设为抓手,强化“移动办事之城”建设。进一步丰富“杭州办事服务”APP 和综合自助办事服务机上线事项,APP 累计实现 300 个事项,综合自助机累计实现 256 个事项,并向法人办事事项拓展,同时进一步优化 APP 和自助机服务功能,扩大推广应用与布点,年底前完成综合自助机乡镇(街道)全覆盖,并向有条件的村(社区)及人流密集的公共场所延伸。“一证通办”事项可在综合自助机办理。让老百姓和企业到政府办事就像网购一样方便。(市审管办)

24. 积极推进“居家办”。依托华数 TV 端+用户基数优势,以互联网+人脸识别为技术支撑,实现电视端快速查询公积金、房屋产权及抵押等信息,获取无房证明、社保证明等证明,市民卡账户等充值缴费,预约出入境办事等功能,将“最多跑一次”改革落户千万百姓家。(市华数集团)

(五)抓监管,推动政府管理职能现代化建设。

25. 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”流程管理标准化全省标杆。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个工作日内,同一问题重复投诉率压减到5%以内。(市信访局、市数据资源局)

26. 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、公共利益等领域的重点检查事项抽查比例不设上限,检查发现问题处置率100%。〔市市场监管局、市直各有关执法单位,各区、县(市)政府及管委会〕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。(市建委)

27. 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,进一步完善市、县(区)两级公共信用信息平台建设,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,拓展我市个人诚信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。实现在公共资源、一窗受理平台等 14 个业务系统嵌入信用业务协同应用。(市发改委、人行杭州中心支行)

三、工作要求

(一)强化组织领导。按照职责分工和省、市最新改革要求,继续实施数据归集共享工作专班、打造移动办事之城、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。各区、县(市)政府及管委会要制定本地区的具体工作方案,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,充分尊重基层首创精神,鼓励各地各单位探索行之有效的做法,及时提炼,形成更多的“杭州样本”,积极争取《领跑者》专刊予以推广。将改革工作纳入年度综合考评,加强日常督查、开展专项督查、推行联合督查。由市统计局负责定期开展“最多跑一次”改革第三方评估,由国家统计局杭州调查队负责定期开展营商环境评价,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。坚持每季度召开现场会,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,总结推介各地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:2019年杭州市深化“最多跑一次”改革打造一流营商环境工作指标和时间安排

2019 年杭州市深化“最多跑一次”改革 打造一流营商环境工作指标和时间安排

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度
1	夯实基础	事项基础	围绕公民个人和企业两个全生命周期,做好“一件事”梳理归集,分批公布多部门联办“一件事”目录。	市审管办 市委编办	12 月底
2		材料基础	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。	市数据资源局	6 月底
3			办事材料再精简 10%,90%个人办事项“一证通办”。	市审管办	12 月底
4			全面清理烦扰群众和企业的“奇葩”证明、循环证明、重复证明,基本实现到政府办事“无证明”是常态、“要证明”是例外。	市司法局	12 月底
5			25 大类公证事项实现“最多跑一次”,并落实公证证明材料清单制。	市司法局	12 月底
6			平台基础	“一家两中心”窗口正式在编人员比例力争达到三分之二。	市审管办 市委编办
7		网点基础	80%以上的公民个人办事项可在住地附近的乡镇(街道)和有条件的村(社区)、派出所、银行网点办理。	各区、县(市)政府及管委会	12 月底
8			“一窗受理”平台在乡镇(街道)级行政服务中心覆盖 50%以上。	市数据资源局	12 月底
9	营商环境	企业开办	办理时限压减至 1 个工作日以内,申请材料压缩在 7 份以内,办理环节压减至 4 个以内。	市市场监管局	6 月底
10			网上申报率 80%以上。	市市场监管局	12 月底
11		缴纳税费	实现纳税人税费“一网通办”,纳税次数压减至每年 7 次以内。	市税务局	6 月底
12		投资者权益保护	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利益,提高诉讼便利度。	市法院	全年

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度	
13	营商环境	办理破产	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。	市法院 仲裁办 市市场监管局	8月底	
14		办理建筑 许可	一般企业投资项目从赋码备案到竣工验收审批“最多90天”。	市发改委	全年	
15			完成投资项目在线审批监管平台3.0版的试点工作。	市发改委	6月底	
16			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。	市规划和 自然资源局 市建委	全年	
17			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”。	市发改委、 市规划和 自然资源局 市建委	12月底	
18			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50%(负面清单项目除外)。	市发改委 市规划和 自然资源局	全年	
19			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、雷电、文物等区域评估,省级以下平台上述评估完成率不低于50%。	市审管办 市发改委	12月底	
20			不动产 交易登记	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	6月底
21			获得用水	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。	市建委	6月底
22		获得用气	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。	市建委	6月底	
23	获得用电	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,申请材料压减至2份以内,办理环节压减至2个以内。	国网杭州 供电公司	6月底		

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度
24	营商环境	获得网络	办理时间压减至2个工作日以内。	市经信局	6月底
25		政府采购	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。	市财政局 市审管办	12月底
26		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。	市建委 市审管办 各区、县(市) 政府及管委会	12月底
27		获得信贷	贯彻落实党中央、国务院金融服务民企18条,落实省委、省政府民企“融资畅通工程”,全面实施企业上市和并购重组“凤凰行动”计划,争取国家银行业金融机构投贷联动试点。	市金融办	12月底
28			完善科技型中小企业融资担保体系,完善科技担保、周转和金融机构信贷补助政策,拓宽科技和金融战略合作渠道。	市科技局	12月底
29			企业获得信贷办理时限压减至10个工作日以内,申请材料压减至9份以内,办理环节压减至4个以内。	人行杭州 中心支行 各区、县(市) 政府及管委会	6月底
30		简易注销	简易注销公告结束后1个工作日办结。	市市场监管局	8月底
31		跨境贸易	货物进口通关实现压缩至40小时以内,出口通关实现压缩至5小时以内,实现国际贸易“单一窗口”标准版100%应用。	钱江海关	12月底
32			推进“互联网+便捷退税”系统应用及覆盖,提高跨境企业退税效率,降低出口企业办税成本。	市税务局	8月底
33		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个工作日以内。	市投资促进局 市发改委 市经信局	12月底
34		用工成本	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。	市人力社保局 市医保局	12月底

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度
35	营商环境	知识产权保护	探索互联网跨境知识产权保护新机制,企业和群众对商标侵权投诉办理率、专利案件结案率达到 90% 以上。	市市场监管局	12 月底
36			借助互联网法院、移动微法院等新模式,设立杭州知识产权法庭巡回审判庭,开展知识产权民事、刑事、行政案件“三合一”审判试点。	市法院	12 月底
37	内部管理	部门间“最多跑一次”	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)。	市跑改办	3 月底
38	便民服务	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。	市人力社保局	12 月底
39		医保服务	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。	市卫生健康委 市医保局	10 月底
40		卫生健康	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。	市卫生健康委	12 月底
41		全民健身	公共体育健身设施 100% 纳入全民健身地图,50% 以上提供查询、导航服务。	市体育局	10 月底
42		公安便民	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。	市公安局	12 月底
43	民政便民	在部分城区试点探索居家养老“一卡通”,实行养老服务统一结算支付。	市民政局	12 月底	
44	教育服务	教育审批事项办理时间至少压减 2 个工作日,义务教育学校入学报名和各中小学转学、休复学、困难学生教育资助等事项 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。	市教育局	10 月底	
45	交通服务	取消总质量 4.5 吨(含)及以下普通货运车辆道路运输证和驾驶员从业资格证;推进综合交通枢纽内部安检互认,公路、铁路、机场、港口等旅游进出站时间在现有基础上再压缩 20%,物流成本在现有基础上再降低 20%。	市交通运输局	10 月底	

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度
46	数字化转型	网上办理	政务服务事项网上办结率达到50%以上。60%以上政务服务事项“掌上办理”。	市数据资源局	12月底
47		推进“城市大脑”创新应用	推进“8+13”全省统建重点工程在杭州贯通落地,抓好城市大脑10个应用20个场景统筹建设。	市数据资源局	12月底
48		强化“移动办事之城”建设	“杭州办事服务”APP累计上线事项300个,综合自助服务机累计上线事项256个。综合自助机乡镇(街道)全覆盖,并向有条件的村(社区)及人流密集的公共场所延伸。“一证通办”事项可在自助机办理。	市审管办	12月底
49		居家办理	实现电视端快速信息查询、获取证明、充值缴费、预约办事等。	市华数集团	12月底
50	事中事后监管	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5%以内。	市信访局	8月底
51		“双随机、一公开”	“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、公共利益等领域的重点检查事项抽查比例不设上限,检查发现问题处置率100%。	市市场监管局 市直各有关 执法单位 各区、县(市) 政府及管委会	12月底
52		信用监管	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。实现在公共资源、一窗受理平台等14个业务系统嵌入信用业务协同应用。	市发改委 人行杭州 中心支行	12月底
53		涉审中介监管	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。	市审管办	全年
54	工作保障	组织领导	继续实施工作专班制,分解任务、落实责任,开展实体化运作。	各改革领域 工作专班	3月底
55			参照省、市意见制定本地区工作方案,细化任务清单、时间表。	各区、县(市) 政府及管委会	3月底
56		考核创新	各地各单位探索行之有效的做法,及时提炼,形成更多的“杭州样本”,积极争取《领跑者》专刊予以推广。	市跑改办 市审管办	全年

序号	类别	指标名称	目标任务	牵头单位	时间进度
57	工作保障	考核创新	将改革工作纳入年度综合考评。	市跑改办 市审管办	全年
58			加强日常督查、开展专项督查、推行联合督查。	市委督查室 市政府督查室	全年
59			定期开展“最多跑一次”改革第三方评估。	市统计局	全年
60			定期开展营商环境评价。	国家统计局 杭州调查队	全年
61			优化群众评价机制,发动社会各界参与、推动、监督、评价改革。	市跑改办 市审管办	全年
62		宣传引导	召开现场会,总结经验、交流做法,并部署下阶段重点工作。	市跑改办 市审管办	每季度
63			利用全媒体进行改革宣传报道。	市跑改办 市审管办	全年

