

领跑者

第 39 期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室

2019 年 8 月 1 日

报：车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、
冯飞常务副省长、熊建平部长、王昌荣书记、朱从玖副省长、
王双全副省长

编者按：温州市是侨务大市，目前分布世界各地温籍华侨有 69 万人，归侨、侨眷有 34 万人。为解决海外华侨办事往往需要国内国外往返跑、耗时多、成本高的问题，温州市创新推出“最多跑一次”改革海外版，打造覆盖政务、司法、信访“三大服务”67 个事项的为侨服务“全球通”平台，实现海外华侨不用回国，在当地“进一个门”“上一张网”就可办成事。

温州市为侨服务“全球通”平台 让海外华侨办事“最多跑一次”

温州市深化“最多跑一次”改革，按照“功能集成化、系统统一化、事项标准化、布局合理化、服务规范化”的思路，在全国率先打造为侨服务“全球通”平台，依托侨团组织设立海外服务点，目前已办理事项和答复咨询 4000 多件，华侨在海外也能享受我省“最多跑一次”改革红利。

一、“一门办”“一网办”。围绕“华侨不回国、在外办成事”的目标，打造全市一体、规范运作、线上线下融合的为侨服务“全球通”平台。一是构建“1+6+X”综合服务站体系。“1”是指在温州市民中心设立为侨服务“全球通”中心；“6”是指在海外华侨较多的文成、瑞安、鹿城、瓯海、永嘉、乐清等 6 个县（市、区）的行政服务中心设立为侨服务分中心（综合窗口）；“X”是指各级法院、公安、司法行政等单位根据实际需要设置为侨服务办事点，为海外华侨提供专业服务。比如，文成为侨服务分中心办理荷兰华侨胡向前先生回国定居落户，原需 45 天的手续 4 天办完。二是设立海外服务点。依托侨团组织，在温籍华侨人数较多的国家，建设为侨服务“全球通”海外服务点，并组建中心、部门、海外联络员工作群。目前，已在法国、意大利、南非、阿联酋等 4 个国

家的6个城市设立了8个“全球通”海外服务点。2018年6月14日，车俊书记出席了南非约翰内斯堡海外服务点开通仪式。三是建设网络服务体系。建设覆盖所有海外服务点和国内服务体系的网络视频系统，实现“1对1”“1对多”的实时在线视频通话、录音录像等功能。打通相关单位业务系统，统一提供身份认证、文件传输、电子签名、过程记录、电子归档等基础性服务，实现咨询答复、办件受理、任务安排、进度跟踪、事项办理等全流程协同办公。整合各单位现有涉侨服务APP、微信公众号，建设统一为侨服务“全球通”微信公众号，提供信息发布、办事导引、办事预约、网上咨询、网上申报、进度查询等服务。

二、多领域、广覆盖。从海外华侨办事实际需求出发，将政务服务、司法服务和信访服务等事项统一整合到为侨服务中心，为海外华侨提供“一站式”服务、“一门式”体验。一是政务服务方面，以海外华侨需要回国办理的高频事项为切入点，重点梳理出户籍、出入境、不动产等领域45项为侨服务事项。按照“颗粒度最优化”原则，逐项编制统一版本的办事指南，规范受理范围、申请条件、申请材料、办理时限等内容，让海外华侨看得懂、办得成。二是司法服务方面，在全国率先设立海外公证联络点、海外人民调解联络站、海外法学会联络站，聘请当地知名人士担任海外公证联络员、海外调解员、海外法学会员，协助海外华侨在境外办理公证、调解、仲裁、诉讼等事项。比如，瓯海区人民法院在海外调解员协助下，办理远程立案、授权认证、送达文书、

开庭调解、协作执行等事项，平均审理天数从 286 天减少到 50 天，法律文书平均送达时间从 12 个月减少到 2 个月，适用移动微法院情况下更是压缩至 2 天，大大减轻当事人负担，提升了审判效率。三是信访服务方面，在海外服务点设立信访投诉窗口，为海外华侨提供全程代办服务，实现海外信访事项“一次受理”。比如，文成县通过视频接访海外华侨 6 批 14 人，其中 5 个海外信访件已得到协调解决。

三、规范化、常态化。加大人员、经费保障力度，规范场地设置、工作运行标准，强化部门协同和问题协商机制，确保“全球通”平台规范运作、常态服务。一是建立人员管理和经费保障制度。统一制定选聘办法，组建由海外联络员为主，海外公证联络员、海外调解员、海外法学会员等专业人员为补充的为侨服务海外志愿者队伍，定期开展业务培训，并由统战、侨联、法院、司法行政等单位按职责进行管理服务。建立侨团自筹为主、政府适当补贴为辅的经费保障模式，有的地方还专门落实 3 名事业编制，设立海外为侨服务财政专项经费。二是制定场地设置和日常运行规范标准。统一海外服务点办公场地、室内布局、LOGO 标识，对服务标准、工作程序、工作环境、工作考核等作出明确规定，推出容缺受理、全程代办等配套措施，编制统一为侨服务项目目录和指南。确定每周一、周三、周五为服务日，充分考虑时差因素，妥善设置工作时间（如温州市本级为侨服务“全球通”中心的工作时间为 15 时至 23 时），组织相关部门连线海外服务

点，集中办理相关事项。三是健全沟通协调和解决问题机制。建立为侨服务“全球通”工作联席会议制度，加强统战、侨联、法院、公安、司法行政等单位横向联系，联合仲裁机构、公证机构、商事调解组织、行业调解组织等，定期专题会商、集中研判，及时研究解决问题。

- 附件：1. 温州市为侨服务“全球通”平台服务事项目录
2. 温州市为侨服务“全球通”平台服务事项办理流程图
3. 温州市海外网络视频诉讼流程改革前后对比图



温州市为侨服务“全球通”平台

服务事项目录

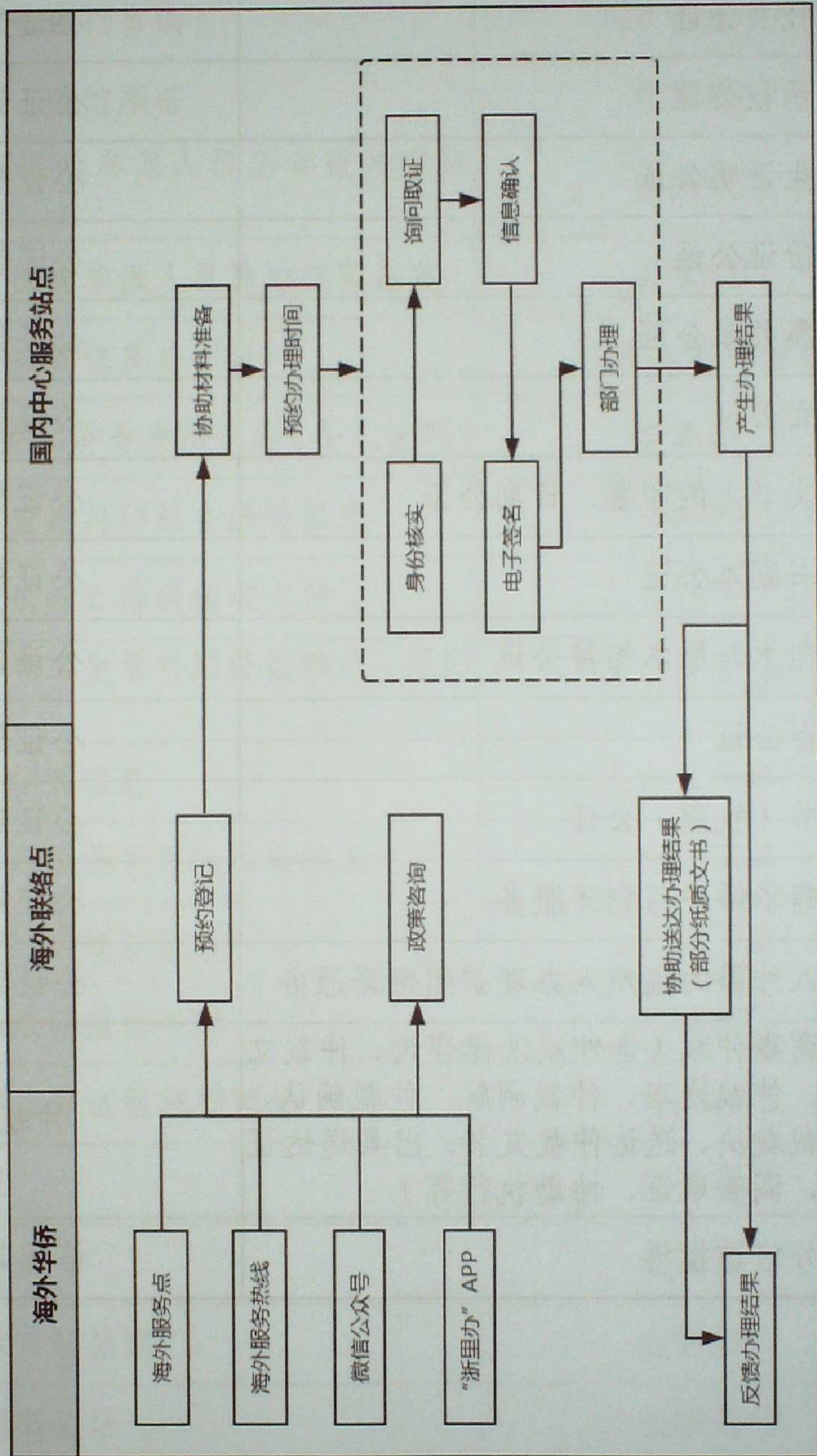
序号	服务事项名称	责任部门
1	个人户籍类证明	公安机关出入境管理部门
2	国内出生登记确认	公安机关出入境管理部门
3	户口迁移入户户主确认	公安机关出入境管理部门
4	市内住址变动迁移	公安机关出入境管理部门
5	户口登记项目变更	公安机关出入境管理部门
6	户口分户	公安机关出入境管理部门
7	居民户口簿申、换、补领	公安机关出入境管理部门
8	港澳团队旅游签注	公安机关出入境管理部门
9	港澳团队旅游再次签注 EMS 代办	公安机关出入境管理部门
10	赴台团队旅游签注	公安机关出入境管理部门
11	赴台个人旅游签注	公安机关出入境管理部门
12	港澳再次签注网上受理	公安机关出入境管理部门
13	出入境记录查询	公安机关出入境管理部门
14	出入境历史办证记录查询	公安机关出入境管理部门
15	出入境办证进度记录查询	公安机关出入境管理部门

序号	服务事项名称	责任部门
16	因私出入境中介服务协议书式样备案	公安机关出入境管理部门
17	因私出入境中介机构主要工作人员变更备案	公安机关出入境管理部门
18	延期换领机动车驾驶证	公安机关交通管理部门
19	驾驶证审验教育（扣9分以下）	公安机关交通管理部门
20	驾驶证延期审验	公安机关交通管理部门
21	延期提交《身体条件证明》	公安机关交通管理部门
22	机动车驾驶人联系方式及联系地址信息变更备案	公安机关交通管理部门
23	机动车所有人联系方式变更备案	公安机关交通管理部门
24	国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记（一手）（个人购买新建商品房）	自然资源和规划部门
25	国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记（一手）（个人安置房）	自然资源和规划部门
26	补（换）不动产证登记	自然资源和规划部门
27	预告登记（预购商品房）	自然资源和规划部门
28	不动产座落变更登记办证	自然资源和规划部门
29	不动产登记资料查询	自然资源和规划部门
30	国有建设用地使用权及房屋所有权转移登记（二手）	自然资源和规划部门
31	宅基地使用权及房屋所有权登记（首次登记）	自然资源和规划部门
32	个人建房委托办理	自然资源和规划部门
33	中小学毕（结）业证明	教育部门

序号	服务事项名称	责任部门
34	海外留学生调档咨询	人才服务机构
35	异地查档、跨馆服务	档案部门
36	基本医疗保险参保人员历年账户家庭共济备案	医保部门
37	基本医疗保险参保人员异地就医备案	医保部门
38	出境定居提取住房公积金	公积金管理中心
39	华侨、归侨和侨眷身份认定(个人证明)	侨务部门
40	参保人员查询打印社会保险信息	人力社保部门
41	离退休人员死亡待遇核准支付	人力社保部门
42	退休归侨职工生活补贴资格确认(限归侨证确认)	人力社保部门
43	申请发布招聘信息	人力社保部门
44	新增退休人员养老保险待遇核准支付	人力社保部门
45	养老保险待遇领取资格认证	人力社保部门
46	海外视频法律援助申请	司法部门
47	人民调解海外远程视频调解	司法部门
48	国籍公证	公证部门
49	保证书公证	公证部门
50	放弃继承声明公证	公证部门
51	其他声明书公证	公证部门
52	用于不动产交易的委托公证	公证部门

序号	服务事项名称	责任部门
53	委托书公证	公证部门
54	继承权公证	公证部门
55	出生证明公证	公证部门
56	身份证公证	公证部门
57	亲属关系公证	公证部门
58	死亡公证	公证部门
59	中文书上的印鉴、日期公证	公证部门
60	文书副本公证	公证部门
61	影印本与原本相符公证	公证部门
62	生存公证	公证部门
63	证书（执照）公证	公证部门
64	外籍华侨护照翻译服务	公证部门
65	为入外籍的温州人办理护照翻译服务	公证部门
66	民商事仲裁（含仲裁法律咨询、仲裁立案、仲裁庭审、仲裁调解、仲裁确认、仲裁裁决、送达仲裁文书、出具送达证明、调查取证、协助执行等）	仲裁委
67	海外信访投诉	信访部门

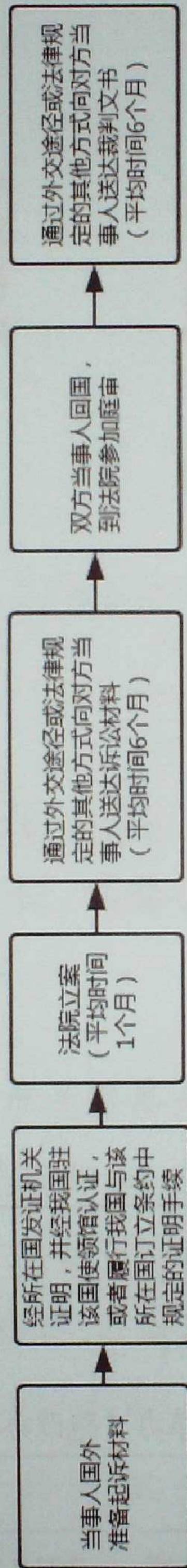
温州市为侨服务“全球通”平台服务事项办理流程图



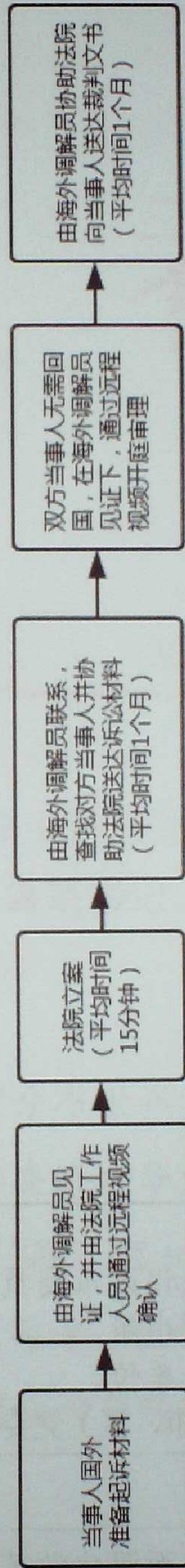
注：虚线框内为海外华侨通过网络视频系统与国内连线时的业务办理过程

温州市海外网络视频诉讼改革前后流程对比图

改革前



改革后



注：以当事人、对方当事人都在海外为例

送：省委常委。
省委全面深化改革委员会成员。
各改革专项小组。
省直属有关单位。

发：各市、县（市、区）党委、政府，改革办（跑改办）、行政服务中心。

签发人：李岩益

编辑：胡晓斌

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室 2019年8月2日印发