

萧山区 2020 年深化“最多跑一次” 推进“放管服”改革工作要点

(征求意见稿)

为全面贯彻习近平总书记在浙江、杭州考察时的重要讲话精神，全面落实省、市、区委和政府的各项改革部署，围绕区委、区政府“大抓落实年、双招双引年、强基固本年”工作要求，坚持以人民为中心的发展理念，解放思想、拉高标杆、勇于创新，聚焦高质量打好“一二八”组合拳，高水平推进区域治理现代化，持续推进“放管服”改革，现制定萧山区 2020 年深化“最多跑一次”推进“放管服”改革工作要点。

一、工作目标

2020 年以“最多跑一次”改革为牵引，加快政府数字化转型，“移动办事之城”和“移动办公之城”建设达到新水平。深入推进“放管服”改革，落地落实营商环境“10+N”行动、“互联网+监管”、民生保障“10×N”集成改革、机关内部“最多跑一次”等重点任务，打造市场化、法治化、国际化营商环境，努力建设“整体智治”的现代政府，促进治理体系和治理能力现代化。

二、工作内容

（一）提升政务服务能级

1. 打造优质高效政务服务体系。创新政务服务模式，充分运用互联网、大数据、5G、区块链、人工智能等技术，推进线上线下政务服务深度融合，使政务服务更高效、更精准、更智能、更有温度。推进“一窗受理、集成服务”全域一体化改革，政务服务事项无差别受理、同标准办理、全过程监控、“好差评”闭环。加快“综合窗口”向乡镇(街道)、村(社区)、功能区(开发区、集聚区)和银行、邮政网点延伸，2020年12月底前实现乡镇(街道)、村(社区)、功能区(开发区、园区、产业集聚区)“综合窗口”无差别受理，70%以上民生事项在乡镇(街道)可办、100%涉企事项在功能区(开发区、园区、产业集聚区)可办。推进自助终端综合化、标准化、集约化、智能化建设，做到多条线、多业务事项集成办理，落实执行已实现“一证通办”“智能秒办”的事项全部纳入自助终端，开发建设萧山特色高频便民服务事项纳入综合自助终端，提升自助机使用效能。创新实施民生事项“去中心化”改革，优化“15分钟办事圈”，实现“减窗口、减人员、提效能”。

责任单位：区审管办（跑改办）、区数管局、区级有关部门、镇街平台

2. 推动“网上办”、“掌上办”集成优化。聚焦“掌上办事之城”的目标，持续推进业务协同、数据共享，落实“五个一律”和“六减”要求，贯彻执行迭代升级浙江政务服务网、“浙里办”，政务服务平台2.0、公共数据平台2.0的工作任务，做到智能导引、表单预填、材料复用，让网上办事

从“可办”向“好办、愿办、实际办”转变，2020年6月底前依申请政务服务事项全面接入政务服务平台2.0，12月底前政务服务办件线上受理率达到80%。探索建立网上、掌上办件的行政事业性收费、邮寄快递费用减免等激励机制，培育引导群众企业线上办事习惯。全面推广应用可信身份认证、电子证照、电子印章(签名)、电子档案等信息技术，实现在政务服务、社区服务、医疗教育、公共交通、文体旅游等场所的深度应用，2020年12月底前实现应用场景覆盖100%政务服务事项和公用事业事项，电子证照100%关联办事材料清单。探索“智能秒办”、“无感智办”，2020年8月底前推出一批与群众、企业密切相关的高频政务服务事项实现“智能秒办”、“无感智办”，做到“申请零材料、填报零字段、审批零人工、领证零上门、存档零纸件”。

责任单位：区数管局、区审管办（跑改办）、区级有关部门

3. 迭代升级群众、企业“一件事”。从群众、企业视角出发，聚焦民生关切、涉企服务、人才服务、创业创新等重点领域，坚持系统性、整体性、协同性谋划，推动跨部门、跨业务的综合集成创新，建成一批场景化多业务协同应用。2020年6月底前进一步推进41件“一件事”流程整体性再造、数据高质量共享，实现全流程网上掌上高效便捷办理，9月底前推出更多系统集成的“一件事”，做到“一套材料、一次告知、一表申请、一窗受理、一网通办、一次办结”。打造群众、企业“一件事”萧山标准。

责任单位：区审管办（跑改办）、区数管局、区级有关部门

4. 推进“无证明化”改革。贯彻落实国务院、省、市“减证便民”决策部署，在政务服务、水电气网等公用事业和银行、保险等金融领域全面推进“无证明化”改革，动态更新确需保留的证明事项清单，逐项列明设定依据、开具单位、办理指南等，清单之外不得再向群众企业索要证明材料。对于保留的证明事项，政府部门提供查询核验渠道，公用企事业单位、银行、保险公司等经当事人同意后可以查询核验，替代纸质材料。2020年6月底前全面推广证明事项告知承诺制，9月底前实现政务数据查询核验。全面推行证明“遗失声明”网上免费公示。

责任单位：区司法局、区审管办（跑改办）、区级有关部门

5. 落实长三角政务服务一体化。提升长三角“一窗受理”“一网通办”服务能力，执行落实更多事项全流程“一网通办”。聚焦交通、医疗、教育等重点领域，推进电子证照长三角地区互认共享。依托长三角“一窗受理”、综合自助终端融合等举措，探索萧山与周边区区域一体化改革。

责任单位：区审管办（跑改办）、区数管局、区级有关部门

（二）打造最优营商环境

6. 深化行政审批制度改革。持续精简行政许可事项，推

行行政许可告知承诺制，严格执行浙江省行政许可事项目录和《浙江省行政审批告知承诺管理办法》实施。全面梳理清理带有审批性质的备案、登记、年检等事项，确需保留的备案、登记、年检等事项全部通过信息报送、数据共享等方式办理，做到“实至名归”，防止变相审批，2020年10月底前全面完成并做好权力清单动态调整工作。

责任单位：区司法局、区委编办、区级有关部门

7. 持续放宽市场准入。推进“证照分离”改革全覆盖，加大“照后减证”力度，着力破解“准入不准营”难题。全面落实国家市场准入负面清单、浙江省市场准入负面清单，进一步缩减清单事项、减少管理措施。聚焦医疗、教育、文化、旅游等重点领域，放宽市场主体投资经营活动的注册资金、从业人员、设备购置、营业场所、经营范围等要求，清理在生态环境、卫生、消防、质检等方面的不合理经营条件，探索实行审批改为备案、告知承诺等制度。

责任单位：区市场监管局、区发改委、区卫健局、区教育局、区文旅局、区级有关部门

8. 维护公平竞争市场秩序。全面清理在行业准入、资质标准、产业补贴、招投标、政府采购等领域设置的对地域、行业和所有制的歧视性规定或没有法定依据的差异性规定，严禁违法限制或排斥竞争。积极开展政府采购行政裁决，为政府采购市场主体提供便捷高效、公平公正的矛盾纠纷化解渠道。全面推进线上招投标、线上政府采购，实现全程电子

化管理和监督，推动国库支付系统与政府采购、招投标等平台对接，运用信息技术防止政府部门、国有企业拖欠民营企业账款。进一步推进招投标领域“评定分离”改革试点工作，形成萧山样本。

责任单位：区发改委、区审管办（招管办）、区财政局、区市场监管局、区经信局、区级有关部门

9. 深化企业开办“一日办结”改革。2020年6月底前将联办范围扩大至职工参保登记、公积金缴存登记等所有开办企业事项，在批准企业开办时同步发放电子营业执照、电子印章和电子发票，全面推广电子营业执照、电子印章在银行开户等场景的应用，全面落实公章免费刻制、税控设备免费申领、企业章程形式审查等政策。2020年12月底前推进整合企业开办全程网上办、商事登记证照联办、企业注销“一网服务”等平台，提供“一站式”服务，力争企业开办网办率达到95%以上；建立完善企业注册登记地址，自动核验企业注册、经营范围等信息，探索运用区块链技术，实现营业执照和各类证件信息联动变更。大力推进分区域分行业以居民住宅作为住所地、“一业一证”等改革试点。

责任单位：区市场监管局、区公安分局、区税务局、人民银行萧山支行

10. 推进企业注销便利化。全面实行企业注销便利化改革，综合运用普通注销、简易注销、强制注销等方式，清算组信息、注销公告通过企业信用信息公示系统免费发布，加

快市场监管、税务、人力社保、商务、海关、人民银行等部门信息共享，完善企业出清机制、降低注销成本、促进资源优化重整。2020年12月底前实现普通注销2个环节7份材料46天内办结(含法定公告期45天)、简易注销2个环节3份材料10天内办结。

责任单位：区市场监管局、区级有关部门

11. 深化投资审批和工程建设项目审批制度改革。全面实施一般企业投资项目全过程审批“最多80天”改革，探索开展低风险小型项目审批“最多20个工作日”试点和小型仓储工业项目、改造项目“清单制+告知承诺”试点。动态更新投资项目行政审批事项目录，推行告知承诺制。应用迭代升级后的投资项目在线审批监管平台3.0(工程建设项目全流程审批管理系统2.0)，覆盖工程规划、施工许可、监督检查、竣工验收、不动产登记、水电气网接入等全过程，深化工程建设项目审批制度改革，分步分类推进施工图审查改革，缩小施工图审查范围，2020年8月底前实施施工图事前审查、事后审查和无需审查的工程建设项目目录，应用工程建设全过程图纸数字化管理系统。深入推进区域评估，2020年12月底前推行压覆矿产资源管理“白名单”制度。以“多规合一”为基础，全面实施规划用地“多审合一、多证合一”和测绘验收“多测合一、多验合一”改革。以“最多跑一次”理念推进未来社区建设和老旧小区改造，建立完善建设项目整合打包、并联审批、一次到位的制度机制。

责任单位：区发改局、区住建局、区规资局、区级有关

部门

12. 提高知识产权服务水平。积极探索知识产权运营服务体系建设，提升知识产权创新、保护和运用水平。2020 年 6 月底前实施全省专利优先审查行业目录，推动优先权向重点行业、重点企业和高价值专利倾斜。继续推进非不动产抵押登记工作，拓宽企业融资渠道。

责任单位：区市场监管局、区级有关部门

13. 推进水电气网等公用事业服务便利化。优化水电气网等报装流程，提升“网上办”“掌上办”服务质量，报装过程中涉及占据路、绿化等审批事项的，全面实行告知承诺制，政府部门审批 1 日办结，具备条件的当场核发许可。2020 年 12 月底前低压项目报装压减至 2 个环节 1 份材料 10 个工作日内、10 千伏高压项目报装压减至 2 个环节 1 份材料 25 个工作日内，用水报装压减至 2 个环节 1 份材料 3 个工作日内，用气报装压减至 3 个环节 1 份材料 3 个工作日内，网络报装压减至 2 个环节 1 份材料 2 个工作日内。加快探索水电气网报装“零上门、零审批、零投资”服务模式，2020 年 6 月底前 16 千伏及以下率先实行“三零”服务模式。2020 年 10 月底前实现水电气网协同报装改革，做到报装需求“一单总揽”、现场踏勘“一次完成”、部门办理“一日办结”、现场施工“一体接入”。

责任单位：区发改局、区住建局、国网萧山供电公司、区级有关部门

14. 推进不动产登记服务便利化。进一步提升不动产登记服务效率，做到不动产交易过户“一人一窗一机一平台”。积极打造网上、掌上不动产登记中心，推进交易监管、税收征缴、不动产登记等信息系统互联互通，实现全流程“网上办”、“掌上办”，为群众企业提供24小时不打烊服务。2020年12月底前实现一般登记3个工作日(涉企不动产交易登记1个工作日)、抵押登记1个工作日，实施应用不动产电子证书证明应用平台。推进不动产登记信息系统与水电气网等信息系统互联互通，高质量落实“联动过户”要求。继续深入实施在商业银行网点办理不动产抵押服务模式，2020年8月底前实现全区全覆盖。

责任单位：区规资局、区住建局、区税务局

15. 推进纳税服务便利化。推行主税、附加税费合并申报。优化电子税务局功能，实现纳税人依申请办理事项和税收优惠政策等业务全流程电子化办理，加快推进税收优惠政策精准推送、无感智办，全面推广应用电子发票。2020年12月底前纳税人年纳税时间压缩至120小时以内，增值税电子发票占比超过80%，网上、掌上办税占比超过85%，并实现全流程“零材料”。

责任单位：区税务局

16. 推进办理破产便利化促进资源要素优化重整。完善破产案件快速审理机制，全面落实一般破产案件6个月以内办结和破产企业城镇土地使用税、破产费用等减免政策加强

与企业注销便利化改革的有机衔接。依托法院网络查控平台、机关内部“最多跑一次”协同办公平台，加强与公安、市场监管、自然资源等部门的信息共享、协同联动，提升财产查控和强制执行能力。大力推进市场化破产重整工作，促进各类资源要素优化重整。

责任单位：区法院、区公安分局、区市场监管局、区规资局、区数管局

17. 推动企业降本减负。以最大力度推进减负降本对冲疫情带来的不利影响，进一步降低企业用电、用气、物流等成本，全面清理规范行业协会商会、口岸等收费活动，深入推进城税减费减租减息减支，深入实施银行业“融资畅通工程”，普惠型小微企业降低综合融资成本。优化金融综合服务平台功能，提升资金供需双方匹配的精准度，加强市场监管、法院、税务、环保等领域政务数据的归集共享，完善数据质量评价和控制体系，运用金融科技为企业增信画像，大幅提高信用贷款比例。进一步清理规范企业融资时强制办理的担保、保险、评估、公证等事项，严禁在企业融资时附加各种不合理的费用和条件。

责任单位：人民银行萧山支行、区交通运输局、区市场监管局、区级有关部门

18. 推进涉企“一站式”服务。应用亲清在线政企互动平台，为企业提供政策服务、诉求办理、需求对接、在线评价等“一站式”服务。建立惠企政策汇总发布机制，全区各

类惠企政策出台或更新后3个工作日内在企业服务综合平台对外发布，对企业提出的诉求做到“1个工作日联系、一般事项5个工作日办结、疑难复杂事项15个工作日反馈”。2020年6月底前实现各类惠企政策全流程网办掌办、资金在线兑付，努力为符合条件的企业提供精准推送、无感智办服务。

责任单位：区经信局、区数管局、区级有关部门

19. 做好营商环境评价工作。对标国际国内营商环境先进水平，积极开展营商环境自查自评，及时发现短板弱项，出台针对性的改革举措，逐个对账销号。

责任单位：区发改局、区级有关部门

（三）创新和加强事中事后监管

20. 深入推进“互联网+监管”。依托全省统一行政执法监管系统、行政处罚办案系统、监管事项目录清单动态管理系统，加强行政检查、行政处罚、行政强制等业务协同，同步做好浙江省“互联网+监管”区级事项目录全覆盖并动态更新，实现对监管业务全流程闭环管理，12月底前现场执法的掌上执法率达到90%。在自然灾害、应急救援、食品安全、重大疫情、网络交易、特种设备安全风险预警防范等重点领域，加强业务应用统筹整合，探索风险预警、有效惩戒、线上线下一体化的监管新路径。建立健全精密智控机制，提升监管执法智慧化、科学化水平。

责任单位：区数管局、区规资局、区应急局、区市场监管局、区卫健局、区级有关部门

21. 深入推进“双随机、一公开”监管。实施“双随机、一公开”监管、重点监管和信用监管等监管方式的深度融合，将随机抽查的比例频次、被抽查概率与抽查对象的信用等级、风险程度挂钩，提升监管效能和精准度。全面推进市场监管、生态环境、安全生产、文化等领域联合“双随机、一公开”监管，做到“进一次门、查多项事”。2020 年底，“双随机、一公开”事项覆盖率达到 100%，跨部门联合“双随机、一公开”监管占比达到 5%。

责任单位：区市场监管局、区数管局、区发改局、区生态环境局、区应急局、区文旅局、区级有关部门

22. 深入推进信用监管。进一步推进信用在社会、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，完善区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。推进群众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。2020 年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%。

责任单位：区发改局、区级有关部门

（四）进一步优化公共服务

23. 不断提升民生服务质效。深化教育、医疗养老、文化等公共服务领域“最多跑一次”改革推进与“互联网+”深度融合，创新服务模式、提高服务质量 2020 年 12 月底前推进教育资助、学籍管理考试服务等事项集成优化，推行小学放学后校内托管服务。健全公共卫生应急管理体系，全面提升公共卫生防控、救治和服务能力。2020 年 12 月底前推动 20 项改善医疗卫生服务项目覆盖 95%以上乡镇卫生院（社区卫生服务中心），深化拓展“两卡融合”应用场景，持续提升家庭医生签约服务质量并稳步扩大覆盖面，重点人群签约率达到 70%以上。进一步优化医保报销和结算服务，2020 年 12 月底前实现基本医疗保险、大病保险、医疗救助“3+N”一站式报销，做到全流程“零跑腿、零等待、零垫付”。以“一件事”标准推进民政养老服务、救助服务、婚姻登记服务、殡葬服务等服务水平与质量。深化就业创业、劳动人事争议调解仲裁、欠薪联合处置、工伤预防等改革，不断提升电子化、便捷化办理水平。进一步做好“最多跑一次”向图书馆延伸的竞跑品牌，提升图书馆智慧化程度。

责任单位：区教育局、区卫健局、区医保局、区民政局、区人社局、区文旅局

24. 推动公共场所服务大提升。聚焦交通设施、旅游景区、文体场馆、市场商圈、医疗场所、医疗机构、公共厕所、车辆检测站等公共场所。开展便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化提升行动。实施杭州火车南站打造“新时代站城中枢”行动，在复制杭州火车东站高质量服务规范 and 标准

的基础上，形成南站新特色。2020 年 12 月底前实现“先离场后付费”在公路、地铁、机场、汽车站、码头等公共场所 100%应用。

责任单位：区委改革办、区公安分局、区住建局、区交通局、区农业农村局、区文旅局、区卫健局、区市场监管局、区南站管委会

25. 优化司法公证服务。2020 年 12 月底前民事案件网上立案率达到 80%以上，实现法院传票、证据等诉讼材料电子送达。2020 年 12 月底前实现 60%以上公证服务事项网上可办、公证机构可以提供在线公证和预约服务，全面实行公证事项证明材料清单制度。

责任单位：区法院、区司法局

（五）提升机关运行效能

26. 深化机关内部“最多跑一次”改革。加快区机关内跑平台建设，把部门化服务集成为“一站式”服务，实现机关内部协同高效运作。动态更新机关内部最多跑一次”事项目录，2020 年 6 月底前推进事项梳理向部门办事、政策协调、审批协同、要素保障、考核督察、材料报送等全覆盖。2020 年 7 月底前原则上做到特急文件当日办结、较急文件 3 个工作日内办结、普通文件 5 个工作日内办结。针对重大事项存在的多头请示、责任不清、议而不决、时间过长等问题，实行“一个口子”受理反馈和主办负责制、首办责任制、限时办结制的“一口三办”工作机制。2020 年 10 月底前原则上

做到一般请示协调事项 5 个工作日内办结、涉及多部门的请示协调事项 10 个工作日内办结、疑难复杂事项经同级政府主要领导批准适当延长。12 月底前实现部门间非涉密事项“网上办、掌上办”，上线事项原则上实现 100%线上办理。

责任单位：区数管局、区审管办（跑改办）、区级有关部门

27. 梳理实施机关内部“一件事”。围绕人事管理、资金保障、资产交易、要素保障、财务报销等重点领域，梳理实施机关内部“一件事”，推进全流程“网上办”“掌上办”，加快实现与一般企业投资项目全过程审批“最多 80 天”、工程建设项目审批制度改革等的内外联动、系统集成。2020 年 12 月底前实现全流程“网上办”“掌上办”。

责任单位：区数管局、区审管办（跑改办）、区级有关部门

（六）深化社会治理领域“最多跑一地”改革

28. 深化社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设。加强社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设、推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”的操作规程，构建“一中心、四平台、一网格”上下联动、左右协调的县域社会治理新模式。

责任单位：区委政法委、区信访局

29. 完善“基层治理四平台”运行管理。推进“基层治理四平台”数字化建设，规范扩大部门数据共享高效推进网

格事件协同，实现“多通融合”模式，规范网格事项准入和退出机制。

责任单位：区委政法委

30. 推进政务咨询投诉举报平台建设。深入推进网上信访“最多跑一地”改革，健全“阳光信访”工作模式，做强做大做实政务咨询投诉举报平台，做到施政履职效能准确反馈、社情民意精准采集，不断提高信访业务智能化办理水平。

责任单位：区信访局

三、工作保障

（一）强化组织领导。由区委改革办、区审管办（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》、《竞跑者》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。