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.O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进行查询核验，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，报装过程中涉及占掘路、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个工作日以内、10千伏高压项目报装压减至2个环节1份材料25个工作日以内，用水报装压减至2个环节1份材料3个工作日以内，用气报装压减至3个环节1份材料3个工作日以内，网络报装压减至2个环节1份材料2个工作日以内。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.推进不动产交易登记服务便利化。**进一步提升不动产交易登记服务效率，做到不动产交易过户“一人一窗一机一平台”。积极打造网上、掌上不动产交易登记中心，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。依托法院网络査控平合、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，提升财产査控和强制执行能力。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，深入推进堿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合或更新后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、线上线下协同一体的监管新路径。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年底前，“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和标准的基础上，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。