

## 杭州市坚持数据共享和业务协同双轮驱动

杭州市坚持数据共享和业务协同双轮驱动,依托全省一体化在线政务服务平台和数据中台,以“一件事”标准要求,推进四端协同、业务联办、证照替代。数据跑路助力杭州市实现一般建设工程审批“一件事”90天内开工,不动产交易登记“一件事”60分钟领证,商事登记134个多证合一、证照联办“一件事”一网通办。以不动产交易登记全过程“一件事”为例,通过提取完税证明、房屋合同、婚姻登记、银行抵押合同、户籍、身份证、公积金按揭等9家单位28项电子证照,与各大银行打通数据流、业务流,实现不动产抵押登记全程网办、零资料填写、零资料上传,实现“数据等人、数据代跑”。目前日均数据交换量达23万余条,日均接口调用3000余次。

### 浙江省大数据局点评:

杭州市要强化对多部门“一件事”技术体系的顶层设计。前端,要实现“一件事”在政务服务网本地站点、浙里办、线下行政服务中心标准化透出,确保办事指南、业务流程线上线下一体化;中台,要按照“一窗受理、集成服务”要求,实现各部门、各环节的统一受理、统一分流、统一反馈、统一监管;后台,必须以统一的公共数据平台为支撑,把数据共享做深做透,减材料、减环节,努力实现“一证通办”,切实提升企业群众办事的满意度和获得感。

## 杭州市富阳区力争实现入学入园全流程“零纸张”“零见面”

网上报名是杭州市富阳区教育公共服务领域改革的重点。以前由于学校与部门数据没有打通,导致出现家长到各部门打印证明多跑路、各部门应对查询耗时耗力、学校经办人无法鉴别真假证件等现象。富阳区紧紧依托杭州小学招生无纸化报名信息管理系统,以“三个一”工程为抓手,全力做好小学入学网上报名工作。努力做到“一体化全程服务、一件事集中办理、一平台高效核验等,坚持问题导向,瞄准堵点,进一步做深做透“人生一件事”改革工作,尽快推出“掌上办”便捷模式,力争整个流程“零纸张”“零见面”,群众

# “最多跑一次”改革 给出“一件事”答卷

浙江省委、省政府以解决群众和企业的烦心事为出发点,梳理出新一批“一件事”全流程“最多跑一次”目录

□ 本报记者 韩振峰

实现群众和企业“一件事”全流程“最多跑一次”是今年浙江省委、省政府确定的一项重要改革任务,也是“最多跑一次”改革夯实基础、提质增效的重要举措。日前,记者自浙江省委改革办(省跑改办)获悉,浙江已梳理出新一批群众“一件事”34项、企业“一件事”19项,全面推进群众和企业“一件事”全流程“最多跑一次”。

“最多跑一次”改革中,哪些属于“一件事”?《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》中对此进行了解释。“一件事”是指一个办事事项或者可以一次性提交申请材料的相关联的多个办事事项。

“申报时间从约30个工作日减少到约3个工作日”“一站服务、一表申请、一网覆盖”“网上办、掌上办、就近办”……前一阶段,全省上下坚持需求导向、效果导向,扎实推进“一件事”全流程“最多跑一次”,涌现出一大批富有成效的改革成果。在此基础上,浙江省委改革办(省跑改办)借鉴部分地区探索群众和企业“一件事”联动办理的经验做法,在全省范围内收集群众和企业“一件事”,并赴基层调研了解群众和企业的实际办事需求。在征求41个省直单位和全省设区市、县(市、区)的意见建议后,经过逐项分析论证,该部门围绕群众和企业两个生命周期,共梳理出34项公民“一件事”和19项企业“一件事”。

据了解,34项公民“一件事”涵盖群



浙江省“最多跑一次”改革工作例会现场

浙江省委全面深化改革委员会办公室(省“最多跑一次”改革办公室)供图

众出生、上学、就业、特殊群体服务、失业、结婚生育、置业、就医、退休养老和殡葬等10个方面。19项企业“一件事”则从登记开办、水电气网报装到创新研发、生产经营乃至清算注销等方面贯穿了企业的全生命周期。

据介绍,“一件事”是一个开放体系,是以解决群众和企业的烦心事为出发点,围绕群众和企业需求,大力推进“一件事”联动办理。随着法律法规的“立改废释”和政府数字化转型的加快,将会产生许多新的“一件事”,“一件事”目录也将不断迭代更新,持续放大改革的溢出效应,让更多的群众和企业共享改革成果。

5月30日,浙江省“最多跑一次”改革工作例会通过展示极具特色亮点的地方先进经验,为全省提供了改革思路与示范

模板。同时,依托领跑者、竞跑者等平台,在全省复制推广,合力推动全省各领域各地区“最多跑一次”改革再上新台阶。

浙江省政府常务副省长冯飞在例会上表示,今年省委按照“抓基础、抓扩面、抓提质、抓撬动”的框架来谋篇布局“最多跑一次”改革,明确提出推进群众和企业“一件事”全流程“最多跑一次”。冯飞表示,浙江各级部门一定要提高站位,拉高标杆,深刻认识此项工作的重要意义。

下阶段,做好“一件事”组织实施工作要从五个方面下“硬功夫”。一是坚持提升服务理念。理念是行动的先导,把“一件事”做深做实,坚持整体政府理念、用户需求理念、开放共享理念。二是着

力流程整合再造。整合再造流程,倾情倾力、精益求精,把运行流程画出来,把表单材料简下来,把办理时间压下来,做到“一张表单、一套材料、一次提交、多方复用”。三是高质量对接数据共享。把“网上可办”变成“网上好办”,聚焦问题、对症下药、靶向攻坚,构建应用场景下的业务协同模型,细化业务颗粒度,重塑“一件事”的办理模式和运行流程,构建高质量的数据共享模型,大力推进系统对接数据共享,构建“好差评”制度、“模拟体验”制度等配套机制。四是加强服务中心建设。在当前信息系统没有完全打通的情况下实现线下“一件事”全流程“最多跑一次”的重要机制。用好“综合窗口”,加强队伍建设,健全投诉咨询机制。五是有效完善工作机制。以钉钉子的精神和有效的机制抓好工作推进,挂起目标明确的“作战图”,用好优化提升的“实验室”,深化比学赶超的“擂台赛”,开通民情民意“直通车”,强化督察考核的“指挥棒”。

浙江省委改革办(省跑改办)汇报群众和企业“一件事”工作进展和下一步工作建议,嘉兴市、瑞安市等10个市、县(市、区)和铁路杭州东站作为第一批发言单位汇报企业办事、公民办事、公共服务、技术支持保障等涉及“一件事”全流程“最多跑一次”的经验做法,浙江省科技厅、省卫生健康委等省级有关单位做点评。

## 宁波市社保医保关系转移接续成“三级经办”体系

宁波市社保医保关系转移接续“一件事”从群众办事体验出发,着力精简环节、优化流程、推进多部门协同共享,全流程从“至少两次”变为“跑零次”,平均办理时间提速50%、环节减少75%、材料减少73%,广大群众可自由选择线上线网等多种渠道申请办理社保医保关系转移接续“一件事”,享受全程“网上办”“掌上办”“就近办”服务。宁波从“规范办事标准、强化业务协同、提升经办能力”三方面精准发力,推动社保医保关系转移接续“一件事”经办延伸到基层平台,形成市、县、乡镇(街道)三级经办体系。同时,把社保医保关系转移接续“一件事”办事标准和实操能力纳入全市系统窗口业务技能比武内容,通过举办形式多样的业务培训、岗位练兵、技能比武,有力提升了窗口工作人员经办能力。

### 浙江省人社厅点评:

宁波市人社保局深刻领悟“最多跑一次”改革精神,迎难而上,将群众视角内化为工作理念,规范办事标准,建设业务协同平台,提升经办服务能力,推动社保医保关系转移接续“一件事”部门联办,“减次数、减事项、减材料、减时限”成效明显,实现了群众办多个事项“一次不用跑”,符合“最多跑一次”改革方向。

## 深化改革在浙江

## 瑞安市推行婴儿出生“一站服务一表申请一网覆盖”

瑞安市紧紧围绕公民个人全生命周期,积极探索实施出生事项联办改革,创新“政、医、银、保”四方合作机制,实行“一站服务”“一表申请”“一网覆盖”,出生“一件事”改革成效明显。一是实行“一站服务”一次办;二是实行“一表申请”当场办;三是实行“一网覆盖”联合办。目前,全省县以上设有产科的240家公立医疗机构中,78家已提前实现出生“一件事”“一次不用跑”,计划9月底前所有县级助产机构、12月底前省、市、县三级助产机构全面实现。

### 省卫生健康委点评:

2018年以来,针对公民处理身后事过程中存在的多头、手续复杂、费时耗力等诸多不合理环节,宁海县优化办理流程,精简事项材料、推进信息共享,全流程“至少跑五次”变为“一次不用跑”。截至目前,办理公民身后“一件事”共计4853件,平均办理死亡证明时间从原来两三天提速至争取1小时内办结。宁海县实现群众身后事“一事联办”“一次不用跑”主要体现在“精简办事事项、转变服务方式、搭建工作体系、打破数据壁垒”等经验亮点,不断推动群众身后事办理“一站式”服务改革走深走实。

## 嘉兴市推进企业研发费用税前加计扣除

研发经费投入是衡量科技创新实力的基础性、战略性、关键性指标。企业是创新的主体,浙江省来自企业的研发经费支出占全省研发经费支出的比例达到91%左右。作为全面创新改革试验的一项重要任务,嘉兴市的试点是科技、税务等有关部门积极探索,帮助企业更好地享受加计扣除政策,提升全社会研发投入的有益尝试。2018年,嘉兴市加计扣除金额比上年增长65%。通过改革试点,实现企业研发数据“一键生成”,项目鉴定“一键办结”,加计扣除申报和分析报表等“一键导出”。这是科技部

瑞安市的做法为全省推进这项改革提供了较好的示范。一是政府重视,常务副市长亲自抓,改革办总协调,相关部门通力协作,社会组织积极参与,为推进出生“一件事”提供了强有力的保障;二是机制创新,实行政府、医院、银行、保险四方合作,通过延伸窗口、派驻人员、上门代办,实现医疗机构一窗办理,实现服务多元化、个性化;三是群众欢迎,围绕新生儿出生后办多证、跑多地、过程烦的难点痛点,精简材料、整合事项、优化流程,家长可在新生儿出院前办结所有事项,实现“一次不用跑”。

### 浙江省民政厅点评:

“这是一件好事,极大方便群众”2018年4月9日,浙江省委书记车俊肯定了该做法。通过一年多的改革实践,宁海县公安、卫健、民政、人社等部门立足本职、积极参与、相互配合,通过统一受理、分工负责、优化流程、部门协作、信息共享等手段,简化补贴发放、待遇停发、户籍注销等办事事项,将正常死亡事项办理“多部门”“多流程”整合为“一件事”“一次办”,获得群众高度好评,实现了政府部门与办事群众的双赢。宁海县群众身后事办理“一站式”服务改革,具有创新性、领先性,可在全省复制推广。

门深入实施“最多跑一次”改革,扎实推进“三服务”活动所取得的阶段性成果。浙江省科技厅点评:浙江省科技厅会同税务、统计等部门,制定实施《浙江省全社会研发投入提升专项行动计划》,在全省推广应用“企业研发项目信息管理系统”。通过省市县协同、各部门联动,联合推进六项重点工作。一是联合梳理重点企业清单;二是联合开展集中培训;三是联合开展上门服务;四是联合建立专人专岗机制;五是联合开展评估总结;六是联合拓展服务范围。

## 台州市黄岩区“十事联办”集成服务军人退役“一件事”

今年以来,台州市黄岩区按照省、市“一件事”联办改革要求,将涉及军人退役的10个办事事项实行一表申请、专窗受理,有效解决了军人退役办事手续多、环节多、跑腿多等问题,获得退役军人及社会各界的好评。黄岩区十事联办集成服务军人退役“一件事”经验有三点:“一件事”一次办,跑腿次数从8次减少到1次;“一件事”一证办,申请材料从20份减少到6份;“一件事”一窗办,全流程办理时间压缩90%以上。该项工作的下一步,一是延伸专窗服务内容;二是开展“荣军帮扶”;三是推行

“五联五访”。结合政府数字化转型,总结推经验,不断将退役军人事务领域“最多跑一次”改革引向深入。

### 浙江省退役军人事务厅点评:

黄岩区“一件事、跑一次”为退役军人服务的做法,是“最多跑一次”改革在退役军人工作领域的具体体现,是贴合退役军人工作特点的创新举措,王文序副省长专门批示给予肯定。黄岩区让信息数据多跑腿、让退役军人少跑腿,用踏踏实实干事业的“辛苦指数”换取了退役军人收获满满的“幸福指数”。

## 玉环市“1+X”助残服务模式一次申请全程“为你跑”

玉环市目前持有残疾人证对象1.24万人,占户籍人口的2.85%。为扎实推进“最多跑一次”改革向助残服务领域延伸,玉环市积极探索助残服务“1+X”模式,即围绕残疾人证办理与24项助残服务集成联办“一件事”,实现一次申请全程“为你跑”。自2017年6月以来,办结助残事项6579件,满意度100%,有效提升了残疾人的认同感、获得感和幸福感。玉环市“紧扣残疾人‘一件事’关键环节,办证服务零次跑;推行‘1+X’集成联办,涉残服务零遗漏;推进‘互联网+’‘掌上办’‘线上服务零距离’等做法,围绕残疾人全生命周期,进一步拓展延伸残

疾人就医、就业等更多服务事项,不断提升扶残助残水平。

### 浙江省残疾人联合会点评:

玉环市的做法突出三点:一是动了“大手术”。通过流程再造,减少环节、压缩时间,取消办证公示,将残疾人证申请、评定、审核、制证、发证等五大环节合并成一个环节,实现了“一站式”办理、当场领取;二是注重“大联合”。将残疾人证办理与24项助残服务事项归并成“一件事”,实现了“一次申请、事项通办”;三是体现“大服务”,让广大残疾人更多地享受“最多跑一次”改革带来的获得感和幸福感。

## 宁海县实现群众身后事“一事联办”“一次不用跑”获好评

2018年以来,针对公民处理身后事过程中存在的多头、手续复杂、费时耗力等诸多不合理环节,宁海县优化办理流程,精简事项材料、推进信息共享,全流程“至少跑五次”变为“一次不用跑”。截至目前,办理公民身后“一件事”共计4853件,平均办理死亡证明时间从原来两三天提速至争取1小时内办结。宁海县实现群众身后事“一事联办”“一次不用跑”主要体现在“精简办事事项、转变服务方式、搭建工作体系、打破数据壁垒”等经验亮点,不断推动群众身后事办理“一站式”服务改革走深走实。

## 杭州市以“一件事”标准推进既有住宅加装电梯

今年李克强总理作的《政府工作报告》明确提出,支持城镇老旧小区加装电梯。杭州市积极努力贯彻落实。自逐步铺开加装电梯工作以来,在各级各部门共同努力下,已初步形成“业主主体、社区主导、政府引导、各方支持”的“杭州加梯模式”。目前,累计有722处项目通过联审,其中383处完工,173处在建。在推进加梯过程中,杭州市始终聚焦“最多跑一次”各项要求,以“一件事”标准全流程推进,主要表现为“坚持高水平谋划,突出统筹‘一盘棋’;推进高效率管理,实现审批‘一站式’;开展高质

量服务,推出指导‘一清单’;围绕高标准建设,促进百姓‘一条心’。”“四个一”模式,取得了一定成效。

### 浙江省建设厅点评:

杭州市加装电梯有几点经验值得肯定和推广。一是市委、市政府高度重视,连续3年列入市政府十大“为民办实事”项目;二是敢于创新突破,市政府下发了加装电梯的政策文件,落实了资金补助政策,建立了多部门联合审查机制,创新了“浅层坑”加装电梯技术;三是充分发挥群众主体作用,“大家的事情大家商量办”,引导群众共商共治。

## 温州市在“四个一”框架体系下统筹推进数字政府建设

温州市坚持在“四个一”(一张蓝图、一张网、一个界面、一个中心)框架体系下,统筹推进数字政府建设,实现资源整合、数据共享,为全面深化机关内部“最多跑一次”改革提供有力支撑。主要措施有:一是加强统筹协调。凡涉及跨部门、跨层级的综合性系统以及功能类似的通用性系统,一律市级统建、全市共用;二是加快平台建设。统一人事综合管理系统投入运行,功能涵盖行政事业、军转干部等人员管理以及工资、调动、退休等事务办理,将分散在相关部门的人事管理业务集成在一个体系内;三是夯实数据基础。加快建立机关人员、公文、

档案等专题数据库,并持续做好相关数据归集,最大程度通过数据共享解决部门间办事表格多、材料多的问题,实现“让数据代替人跑”;四是完善工作机制。对因信息孤岛打通不及时、数据共享不积极影响工作进度的单位,予以通报并限期整改。

### 浙江省大数据局点评:

要在“通”字上下功夫。聚焦多部门联办事项,构建业务协同模型,强化数据共享;要在“督”字上下功夫。建立部门间“最多跑一次”的监管模块,接入“浙政钉”。对照减次数、减材料、减时间、减环节要求,以数据准确、实时晾晒改革进度,反映改革成效。

## 铁路杭州东站提升客运服务品质让旅客出行体验更美好

杭州东站旅客发送从2013年日均6.5万人增加至今年日均18.8万人,最高日旅客发送达到30.7万人。铁路杭州站以广大人民群众对美好旅行生活的向往为目标,将“最多跑一次”改革思路融入旅客出行的各环节,从旅客最迫切需要的地方做起,从旅客最不满意的方面改起,不断创新便民利民新举措,持续改善服务体验,不断提升客运服务品质,主要做法有:不断拓展、丰富12306网站功能,为旅客提供“一站式”服务;全面实施畅通工程,实现进出站便捷性明显提升;改善服务环境,提升出行环境质量明显提升。不断提升公共出行服务的高质量发展水平。

### 浙江省委改革办(省跑改办)点评:

为落实浙江省委车俊书记提出的“把人流物流密集的公共场所作为‘最多跑一次’改革攻坚重点”的要求,前段时间,由浙江省委改革办牵头,会同上海铁路局杭州站、东站枢纽管委会等单位,对东站进行了全面调研。调研发现,对照国际国内领先水平,东站枢纽在管理体制、设施配置、标识引导、文化特色等方面存在一些问题和短板。对此,应考虑把东站服务大提升作为“最多跑一次”改革向公共场所延伸的当务之急,结合迎亚运公共场馆改造,打造最快捷、最民生、最智慧、最国际、最杭州的“未来枢纽”,为高铁2.0时代全国高铁枢纽建设提供浙江样板。