

“小窗口” 见证 “大改革”

——2017年市行政服务中心23个窗口成绩单亮点纷呈（下）

交通窗口

对浙江省道路运输管理信息系统进行流程再造、环节分类，实现“最多跑一次”事项37项，并全部实现网上办理。所有事项从受理、审核、审批、发证四环节，实行定岗定人。简化道路旅客、普通货物运输经营等7大类审批项目的申请环节，业户办事只需提交相应事项的许可资料，并签字确认系统生成的表格。对后置普货企业开业前的安全审核，强化事中事后监管，业户只需在开业前提供许可材料及安全承诺书，即可办理道路货物运输许可。将道路货物运输许可从原承诺办结的4个工作日改为即办件，当天办结。以延时服务、预约服务、开业筹备指导服务等，提升群众和企业的获得感。



林业窗口

在全省率先推出林地征占用许可和林木采伐许可“两证同发”模式，即办理“两证”时，从不同步调查设计变为同一中介一次调查两个成果，并将建设项目两个许可资料同步提交窗口，在网上将林地征占用电子批文生成后直接办理林木采伐许可，从而实现两个许可文书一次送达。截至目前，“两证同发”209份，审批提速50%以上，有效防止因“两证不齐”而引发的“毁林”案件，受到省林业厅的高度肯定。强化中介考核管理，要求中介对服务事项清单进行清理，并在林业网站将中介办理事项的流程、时限、收费、监督电话一一公示。进一步压缩中介办件时限，成功提速20%。



卫计窗口

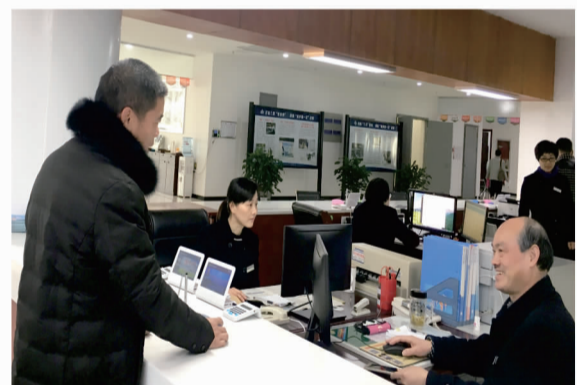
以新办医疗机构为切入点，打造便民服务加速度。以办理诊所为例，在医疗机构成型前提前介入，解决群众在办事时遇到的难题。以往办一家诊所分别



要走完四个流程，即：设置医疗机构审批、医疗机构执业许可、医师执业许可（变更）、护士执业许可（变更）。通过改革，实行环环相扣的方式，把四个流程串联成一条线，并借助电话、微信和网站，一次性告知审批条件、办理流程、所需材料等。同时，开展上门服务，证照快递送达，把群众跑窗口的次数从原先至少八次，减少到目前最多只跑一两次。

安监窗口

以服务企业为中心，创安监服务品牌。如建德市长运物资有限公司新安江加油站危险化学品经营许可证到期换证事宜，按规定，换证应提前3个月申请办理，审批部门在20个工作日内办结。窗口审核发现，企业仅提前2天申报。因该经营许可证审批权限在杭州市安监局，如不及时上报杭州市局审批，许可证到期后加油站将面临暂停营业，直接影响我市城区公交运行。窗口紧急联动，急事急办，仅半个工作日就办结了材料审核、专家现场审查、文件起草、签发等承诺期为8个工作日的审批手续。同时，积极与杭州市安监局沟通，得到了上级部门的大力支持，仅3天时间就办好了承诺期为28个工作日的审批流程，确保了企业在有效期内换证到位。



城管窗口

将临时占用城市道路审批，临时堆放物料、搭建非永久性建筑物、构筑物或其他设施的审批，利用广场等公共场所举办文化商业等活动许可审批3个事项由承诺件改为即办件，审批程序由“窗口受理、现场勘察、科室审核、领导审批”4个环节，简化为“审查员受理、核准员核准”2个环节。依托网络平台，包括许可事项、行政征收、其他行政权力在内的20个审批事项100%实现外网申报。利用QQ和微信，与广告公司、商家及辖区中队进行沟通，实现线上多交流，线下最多跑一次甚至不用跑。推行源头管控，采取主动上门、现场勘察、出点子等方式，提供一对一行政指



导，变静态“管理式”许可为动态“点子式”许可，并对因需现场踏勘不能当场办结的承诺件，事后安排城管队员送证上门。



气象窗口

梳理出群众和企业到政府办事“最多跑一次”事项主项5项，子项6项，编制“最多跑一次”事项清单，制作标准化办事指南，分类备注，确保办事群众能一次读懂，事无遗漏。将气球活动审批和资质认定2个事项中的现场踏勘环节前移，施放当天的气象证明资料直接由现场踏勘人员带到施放现场，减少办事群众跑窗口和局里的次数。气象证明服务由2个工作日缩短至30分钟内办结，气球审批业务由2个工作日缩短至基本实现即办，并通过“网上申报”和“快递送达”的模式，使窗口所有事项实现“零上门”。

消防窗口

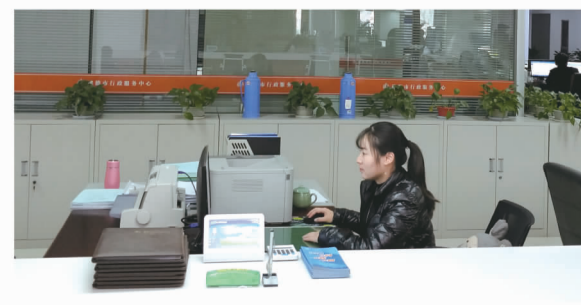
5个“最多跑一次”事项共精简材料28项。其中建设工程消防设计审核和建设工程消防设计备案各减少3项；建设工程消防验收和建设工程竣工验收消防备案各减少9项；公众聚集场所投入使用、营业前消防安全



检查减少4项。支队项目可异地受理，验收开业可合并办理，建设单位和使用单位一致，申请建设工程消防验收和公众聚集场所使用（营业）前消防安全检查，一次性受理，合并办理。办理时限由原先的33个工作日缩短至20个工作日。开通公众微信号“杭州消防审批资料预审服务”，提供在线咨询、网上预审，大大减少了群众跑窗口的次数。在要件材料齐全且符合法定条件的前提下，予以容缺受理，补正资料可通过上传公众微信号，由工作人员进行在线审查。

水利窗口

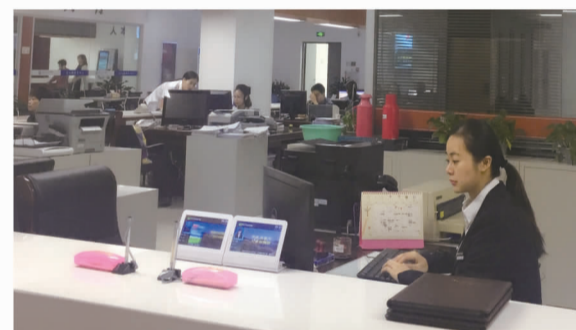
“水土保持补偿费”和“占用水域补偿费”2个行政征收事项进驻中心办理，方便办事单位。缩短审批



时限，将取水许可（延续）由承诺件改为即办件，提高审批效率。强力推进农夫山泉四期取水许可审批。该项目取水许可审批权限为省厅审批转属地审批，在10月组织召开的水资源报告论证会上，围绕第二取水口位置合规性进行讨论，评审会专家组经过讨论持保留意见，未出具专家评审意见。后经多方努力沟通，专家组出具了评审意见，使该项目的取水许可审批有了技术审查依据，并于11月10日完成该项目取水许可（申请）审批，为加快推进项目建设打下坚实的基础。

农业窗口

所有进驻窗口事项均打通了“在线办理”功能，办事群众只需坐在家中，通过浙江政务服务网的外网申报渠道，按照要求上传电子资料，即可完成申请。农业窗口收到外网申报后，在线受理，事项结束后通过快递邮寄行政许可决定书及证照至群众手中。申请专



属工作QQ号1257746516“农业窗口”，工作时间全程在线，可随时与办事群众联系，将办事指南、申请表等材料一次性发放给办事群众，远程指导办事群众填写表格、整理申请材料，实现了群众办事一次都不用跑。

文化窗口

将承诺件当成即办件办理，通过QQ、微信、电话沟通等多种方式确保申请人提交材料一次性完整，实现办件提速。3月15日，窗口受理了1件要求设立其他印刷品印刷经营的许可申请，窗口负责人当即安排2名工作人员赶赴申请人的场所进行现场勘查，并将现场照片通过QQ发至窗口，同时制作现场勘查笔录。经对



申请人提供的材料进行真实性审查，认为其材料齐全，符合许可条件，当即出具受理通知书、当场作出许可决定并送达，使申请人不到1小时就领取了《印刷经营许可证》。在办理盛德广场中影国际影城许可事项时，窗口工作人员主动联系消防、环保、卫生等部门提前介入指导，有效减少了整改时间和环节，实现了一个事项“最多跑一次”。原承诺三个工作日办结的依申请件三小时办结，既提高了窗口的办事效率，

又方便了办事企业和群众。



旅商窗口

立足“小窗口，大服务”，推出电话提前预约、QQ和微信咨询、快递送达等服务，截至目前，窗口办件按时办结率100%，群众满意率100%。窗口进驻中心的8个事项，100%实现“最多跑一次”。以“对外贸易经营者备案”事项为例，外贸企业领取营业执照后，窗口工作人员及时告知企业业务系统操作须知，并提供企业名称和地址中英文翻译等服务，确保企业第一时间完成对外贸易经营者备案登记。全面梳理事项材料清单，对于新备案或者变更登记企业，提供登记备案表，凭QQ、微信上传的营业执照照片即可先行在线审核资料办理业务。根据企业申请，对外贸易经营者备案登记表快递送达。窗口全年共发放《对外贸易经营者备案登记表》142件，其中有20余家企业通过事前“电话预约”、事中“在线咨询”、事后“快递送达”服务办理了备案，实现“零跑腿”，获得企业的一致好评。

公积金窗口

为方便群众办事，申请人在公积金窗口柜面上直接填写《杭州市住房公积金提取申请表》，即可办理提取业务，取消了原先需在表上盖单位公章的环节。租房提取凭身份证直接到公积金中心办事窗口办理。异地转移公积金，只需提供真实的个人公积金客户号及缴存地公积金中心单位名称，即可在转入地公积金中心直接转入原缴存地的公积金余额。铁路公积金的缴存用户可在杭州县、市（区）查询、提取住房公积金。推出在线提前还款服务，正常还款1个月后即可手机在线操作，可以同时申请缩短借款期限。以离休、退休提取住房公积金的，系统中判定男性年满60周岁，女性年满50周岁，且账户处于停缴状态，可凭身份证直接办理。公积金贷款或者公积金贴息贷款转回公积金的，取消杭州市公积金贷款合同。

