

领 跑 者

第 23 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 4 月 22 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

编者按：近年来，我省大力推进“最多跑一次”改革，深化“互联网+政务服务”，加快政府数字化转型，打破信息孤岛实现数据共享，迭代推出“浙里办”APP，加快建设“掌上办事之省”。自去年 10 月上线以来，“浙里办”APP 已汇聚便民服务应用 320 个，掌上可办事项省市县平均 330 项，下载量超过 1900 万，访问量超过 4000 万人次，办件量达到 54 万件，日活跃用户数 14 万。

“浙里办”，让上海人足不出沪在“浙”办成事

前不久，上海市民史女士给省委主要领导寄来感谢信。信中讲到，她与母亲杨女士赴台湾旅游需出具母女关系证明，多次到上海市公安机关申请办理。由于她和母亲杨女士在上海不曾在同一户口内，故上海市公安机关无法开具证明。她抱着试试看的想法，通过“浙里办”APP 向其曾经落户过的嘉善县公安局提交了户籍信息查询申请。嘉善县公安局魏塘派出所积极响应，2 天内就办理了相关证明，并通过快递寄达。史女士足不出沪在“浙”办成事的经历，不仅是“浙里办”APP 服务群众的鲜活案例，也是我省深化“最多跑一次”改革的生动缩影。近年来，我省持续深化“最多跑一次”改革，加快政府数字化转型，大力建设“浙里办”APP，取得了显著成效。

一、加强“浙里办”APP 功能建设，实现政务服务“掌上办”。

一是“一端集成”。针对以往各部门政务 APP 种类多、注册繁、登陆难等问题，将原各部门自建的政务 APP 全面整合到“浙里办”APP，建成全省“掌上办事”的统一入口，实行统一用户、统一认证、统一登陆。推动行政权力和公共服务事项掌上运行。目前，“浙里办”APP 已汇聚“电子社保卡申领”“房屋权属证明”等便民服务应用 320 个，掌上可办事项省市县平均 330 项，小到公积金查询、交通违章查询等“民生小事”，大到企业开办、税费缴纳等“创

业大事”，都可一站式办理。截至4月17日，办件量已达到54万件，设区市办件量排名前三的是舟山市34739件、金华市8183件、温州市6893件，分别占设区市总办件量的44.75%、10.54%和8.88%；县（市、区）办件量排名前三的是义乌市87079件、普陀区34470件、乐清市26243件，分别占县（市、区）总办件量的18.61%、7.37%和5.65%。公安系统依托专网大力推进“掌上110”建设。二是“多端输出”。借助支付宝使用频率高、覆盖面广的资源优势，将全部便民应用纳入支付宝“浙里办”小程序，群众和企业只要登陆支付宝，即可办理。推动“浙里办”APP纳入综合性自助服务终端机，将各单位自行开发配置自助服务终端机和服务内容逐步整合到综合性自助服务终端机，有效缓解当前自助服务终端机服务内容单一、重复投入、资源浪费等问题。三是“智能服务”。从群众和企业需求侧出发，改进服务理念，变“人找服务”为“服务找人”，如在身份证、行驶证、驾驶证等证件到期时主动提醒。同时，深度运用大数据分析，探索“老年优待证”“抵押注销登记”等量大面广，与群众和企业关系密切的事项“无感智办”，在群众和企业想办未办或未想到办时就将事情办成。

二、夯实“浙里办”APP 运行基础，实现群众企业“舒心办”。

一是聚焦精细化达到事项“最优颗粒度”。办事事项是政务服务的“最小单元”，也是实现“掌上好办”的前提条件。针对办事事项包含多种情形、办事指南复杂等问题，以生命周期、主体类型、办理内容为逻辑主线，进一步梳理细化全省“八统一”办事事项，达

到“最优颗粒度”。在此基础上，深入落实“六减”要求，推进“减证便民”。例如，将“公积金提取”的其中一个子项“购买自住住房提取”，进一步细分为“购买新建住房”“购买二手房”“购买拆迁安置房”等7种办事情形，逐一制定更加简洁、精准的办事指南，夯实“掌上办”的事项基础。二是聚焦全量化推动高质量数据共享。只有在更大范围、更深层次、更高质量推进系统对接数据共享，才能实现表单更简、材料更少、字段更精，为“掌上办”“网上办”提供有力支撑。截至4月17日，已打通85套省级系统和275套市县系统，累计归集公共数据151.3亿条和身份证、户口簿、居住证、营业执照、不动产登记证等电子证照269本，依托省市两级公共数据共享平台，向全省提供了897个数据共享接口，累计数据调用量达到3.34亿次。全省63.64%的民生事项实现“一证通办”。例如，通过“浙里办”APP，“经营性道路客货运输驾驶员从业资格认定”实现“申报零材料、领证零上门、存档零纸件”。三是聚焦便捷化实现“一件事”掌上联动办理。围绕群众眼中“一件事”，强化部门协同，再造办理流程，实现掌上联动办理。例如，不少市县将水电气过户作为“一件事”，老百姓只需填写水表户号、电表户号和燃气表号等三个字段，经手机电子签名后，后台依托表单数据共享生成三个申请表和用户协议，实现掌上联动办理。

三、建成“浙里办”APP支撑体系，实现线上线下“协同办”。一是建立身份认证体系。申请人的身份核验是实现“掌上办”的重要基础。“浙里办”APP通过“全国人口库+人脸识别”与“支付宝”用户认

证等方式完成实人实名认证，确保身份验证的真实性、便捷性。目前，通过“浙里办”APP 扫脸认证的用户达到 348 万。同时，运用电子签名、电子印章等技术，解决申请人签名签章等问题。二是建立统一公共支付体系。推动市县非税收入项目接入统一公共支付平台，在依法依规的前提下，引入支付宝等移动支付方式。目前，所有市县财政端均已接入统一公共支付平台，涉及项目 195 项，执收单位 11970 多家。今年以来，平台缴费 1657 万人次、金额 592 亿元，其中“浙里办”APP 缴费 1444 万人次、金额 52 亿元。三是建立快递服务体系。推广“线上办理、快递送达”服务模式，依托邮政速递、顺丰等快递企业，实行政务服务快递送达。2017 年上线以来，为办事群众提供快递送达服务累计达 3585 万次，今年以来达 492 万次。四是建立电子文件归档体系。建成电子文件归档与接收系统平台，实行实时在线归档，并运用加盖电子印章或可信时间戳、四性检测等技术，保证电子文件归档时间、内容的完整性。今年以来，已接收 4.3 万行政审批类和公文类电子文件。

省委、省政府确定今年为改革落实攻坚年，提出了“跑一次是底线、一次不用跑是常态、跑多次是例外”的新目标。长三角一体化发展上升为国家战略，也对政务服务一体化提出了新要求。贯彻落实省委、省政府决策部署，服务长三角政务服务一体化，迫切需要深化“浙里办”APP 建设，靶向攻坚，持续发力。一是进一步推进办事事项标准化精细化。深入落实“五个一律”和“六减”要求，全面完成“60% 以上政务服务事项‘掌上办’，70% 以上民生事项‘一证办’，网上办结率达到 50% 以上”的目标任务，努力实现各类政务服

务事项“应上尽上”，提升掌上实际办结率。二是进一步提升系统对接数据共享水平。按照“按需归集、应归尽归”的原则，持续打通信息孤岛实现数据共享，完善人口、法人、信用、电子证照、自然资源和空间地理等基础数据库，提升省公共数据共享平台服务能力。大幅减少需要办事群众手工填写的字段信息和上传的办事材料，实现更多事项“一证通办”。三是进一步推动长三角政务服务一体化。在南湖区、嘉善县探索实践的基础上，积极落实国务院办公厅秘书局《长三角地区政务服务“一网通办”试点工作方案》要求，公布实施长三角地区“一网通办”政务服务事项清单和业务标准，建设“逻辑集中、物理分散、共享共用”的长三角区域数据中心，围绕群众和企业等重点领域，制定数据目录、接口、共享等一套标准，建设统一规范、高效协同的长三角一体化数据共享平台，促进区域数据资源互通共享、统筹调动、创新应用，创新政务服务异地办理模式。届时，包括上海史女士在内的长三角广大群众和企业都将享受到长三角政务服务一体化带来的便利。





感谢您关注
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) 官方微信

让我们一起助力“最多跑一次”改革



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：方刚毅

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室 2019年4月22日印发
