

领 跑 者

第 31 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 6 月 4 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、成岳冲副省长，浙江大学任少波书记、
吴朝晖校长

编者按：浙江大学七个校区分设在杭州、舟山、海宁三地，有教职工近九千人，全日制学生五万多人。针对多校区和异地办学带来办事难、效率低等问题，浙江大学认真贯彻落实省委、省政府关于“最多跑一次”改革的决策部署，坚持“师生为本”理念，制定出台改革专项方案，创新管理方式，打造“两清单、一厅、一网”的校务服务体系，获得了广大师生和员工的好评。

规范事项 一站服务 一网通办

浙江大学全面推进校务服务“最多跑一次”改革

浙江大学在全省高校中率先开展“最多跑一次”改革,于2018年6月制定出台《推进“最多跑一次”改革完善行政管理服务体系专项方案》,通过理好“两张清单”、建好一体化大厅、用好“互联网+校务服务”等举措,全面推进校务服务提档升级,进一步增强了师生获得感,有力提升了学校治理能力和水平。

一、编制“两张清单”,规范办理事项。一方面,明晰职责,制定部门责任清单。科学厘定全校49个部门和单位职责边界,对跨部门办理事项进行整合归并,明确牵头单位,共梳理形成376项责任事项。另一方面,回应师生关切,制定审批和服务事项清单。从教师、学生、家长到校办事出发,梳理形成218项审批事项和430项服务事项。按照事项清单标准化、办事指南规范化的要求,对所有审批和服务事项,统一确定事项编号、事项名称、事项性质、办理模式、申请材料、办事依据、办事流程、示范文本,并编制成册,近80%的事项实现“最多跑一次”。

二、建好办事大厅,提供一站服务。一是推进办事大厅建设。设置 30 个服务窗口,入驻 15 个校内职能部门,提供 270 项审批和服务事项,2018 年受理事项达 15 万件。引入西湖区公安分局、省对外交流服务中心在办事大厅设置窗口,协调公证处、银行、中石化等社会单位定时上门到办事大厅驻点服务,将办事事项拓展至出入境、户籍、居住证、公证、油卡等业务。二是健全服务机制。推行一窗受理、一站服务模式,原来在多部门、多窗口分头办理的事项,现在到办事大厅一次取号即可办理。如新报到的教职工到办事大厅,可一次性办好校园卡、医保卡、车辆通行卡等在内的“服务包”,实现“拎包入住”。同时,推出高峰延时服务、电话预约服务、寒暑假正常服务等便利化举措。三是延伸服务网络。针对校区分散的实际,建设“1 个办事大厅+3 个校区代办点”的服务网络,通过代跑代办实现服务全覆盖。同时在服务网点配置证明材料自助打印机,上线智能机器人客服,实现 24 小时不间断服务。

三、推进网上办理,实现数据代跑。建立全校基础数据库、数据交换平台等信息化支撑系统,打破各部门业务系统数据壁垒,实现数据统一归集、交换、共享。依托校务服务网建立网上办事大厅,推行师生实名认证,接入各线业务系统,全校 36% 的事项实现网上办理。推进校务服务网线上业务与服务办事大厅线下业务融合发展,形成“网上申请—网上审核—网上办结”“网上申请—网上审核—EMS 投递”“网上申

请“一网上审核—现场办理”等三类办理模式。如针对教职工反映集中的出国(境)审批程序复杂问题,通过“网上申请—网上审核—现场办理”方式,打通学校和省外办的出国审批信息系统,教职工从过去的跑4次减少为跑1次,平均审批时间也从过去的8天缩短为3天。大型报告会、论坛、讲座活动审批,改革前需跑部门5次才能办成,改革后通过网上办理实现“零跑腿”。

四、强化责任落实,健全推进机制。一是强化统筹协调。成立推进学校“最多跑一次”改革工作协调小组,由校党委办公室、校长办公室制定任务书、时间表,负责协调解决重大问题,抓好工作指导和督促检查。二是落实责任主体。明确部门主要负责人为第一责任人,负责本部门的事项梳理、流程再造、网上办理及业务知识库构建等工作。对跨部门的改革任务,明确牵头部门,实现“一门对外”。三是强化监督评价。采取办事师生满意度评价、回访、明察暗访以及“最多跑一次”专项督查等形式,把改革成效的评判权交给师生,让师生成为改革的受益者、监督者、推动者。

- 附件:1. 浙江大学部门责任清单、审批与服务事项清单
2. 浙江大学“最多跑一次”改革实施途径
3. 浙江大学教职工因公出国(境)审批流程改革前后对比图

4. 浙江大学大型报告会、论坛、讲座活动审批流程 改革前后对比图



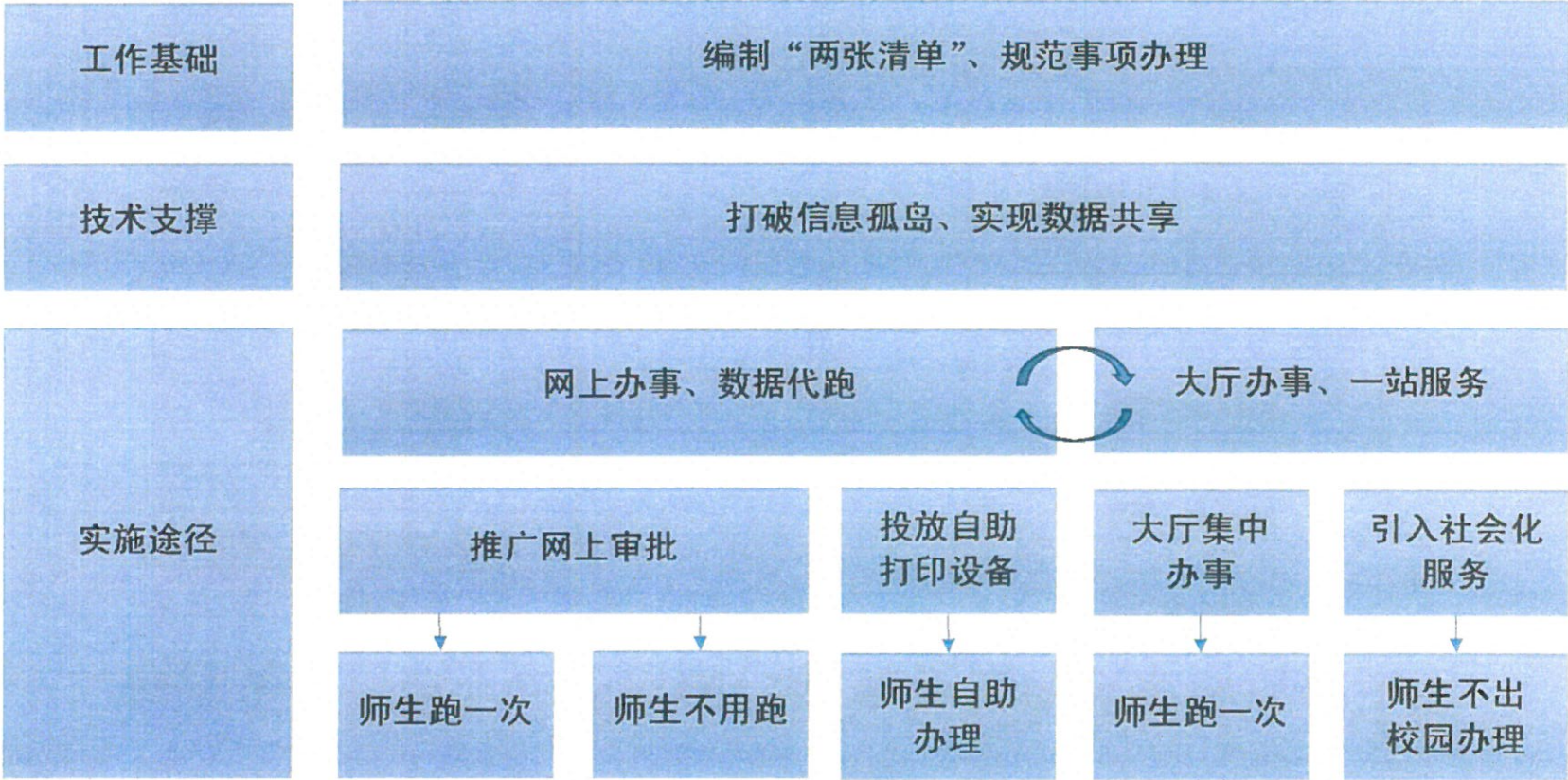
附件 1

浙江大学部门责任清单、审批与服务事项清单

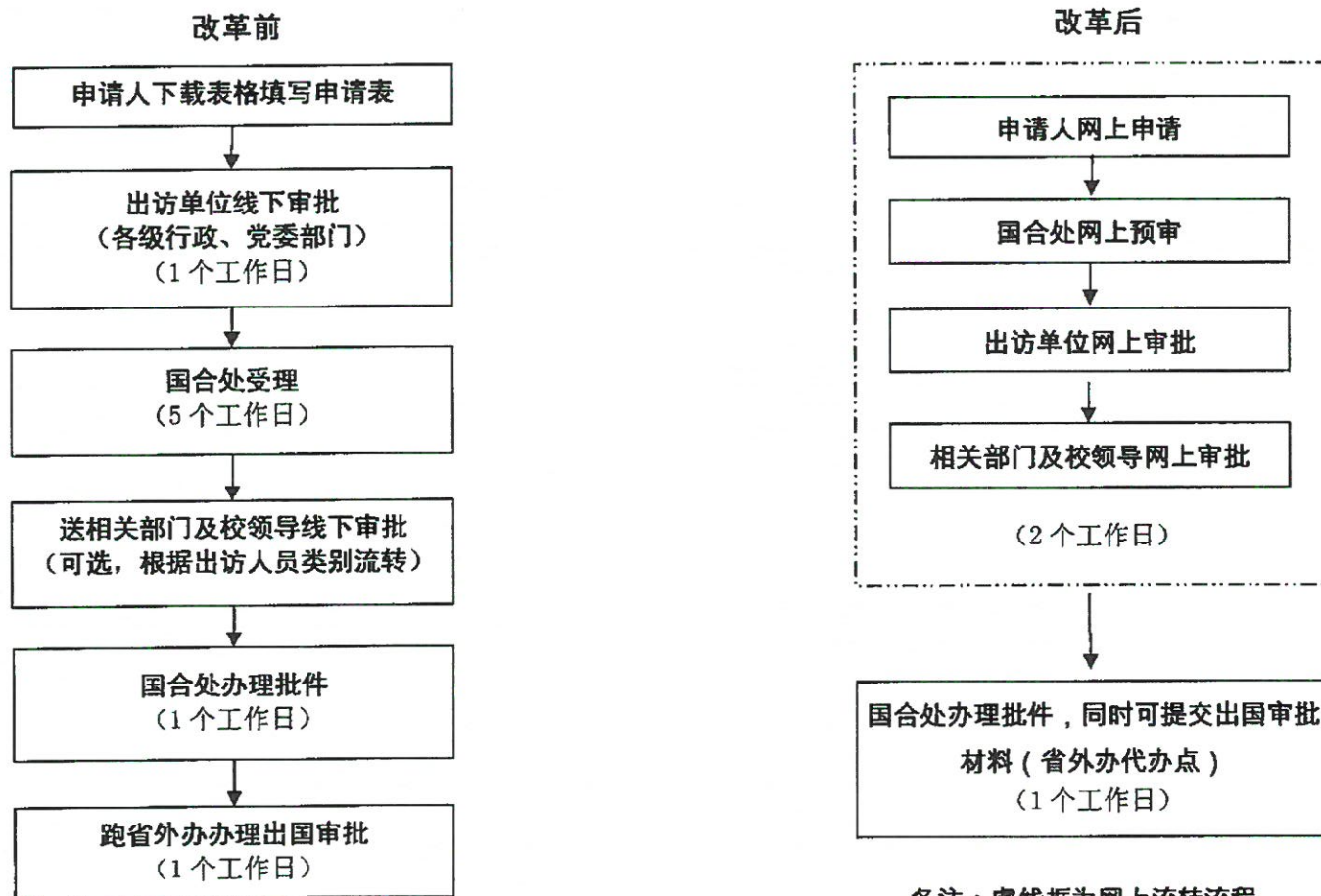
(可用微信扫描二维码查看)



浙江大学“最多跑一次”改革实施途径



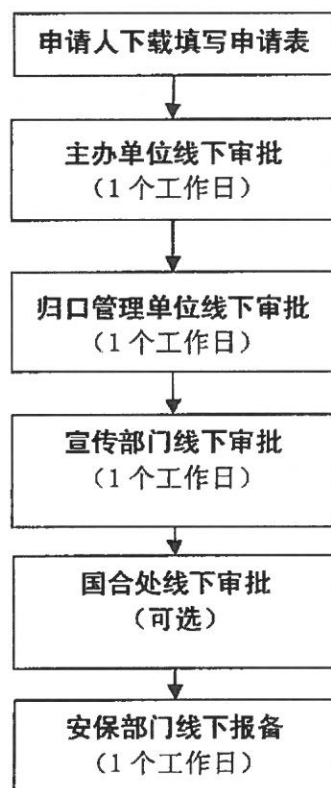
浙江大学教职工因公出国(境)审批流程改革前后对比图



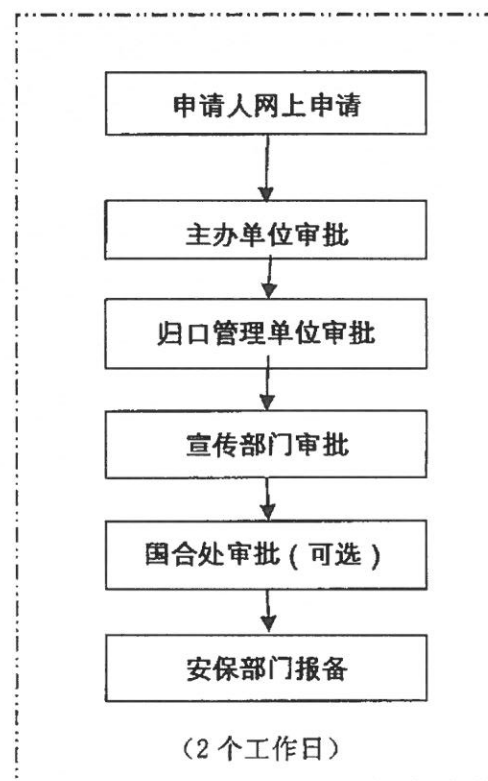
附件 4

浙江大学大型报告会、论坛、讲座活动审批流程改革前后对比图

改革前



改革后



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：胡晓斌

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室

2019年6月6日印发