

# “最多跑一次”拱墅跑得怎么样？

各单位优化流程提时效 增加百姓获得感

“放管服”改革是我国全面深化改革特别是供给侧结构性改革的重要内容，也是推进经济体制改革、处理好政府和市场关系的关键所在。“最多跑一次”作为今年我省、市、区党委政府对人民群众作出的庄严承诺，更是“放管服”改革中政府的一场自我革命。

目前，我区纳入“最多跑一次”范围的区级部门事项为428项，实现“最多跑一次”事项为413项，实现率96.5%；街道“最多跑一次”事项合计440项，实现率93%；已有301项事项实现网上申请，实现率64.6%。

## 区农业局



工作人员上门送达合格证

### 实现产地检疫合格证 核发“一次也不跑”常态化

日前，杭州佳宁装饰材料有限公司在“一次也不跑”的情况下，取得了森林植物产地检疫合格证。从今后，该企业即可凭产地检疫合格证快速办理森林植物检疫证，及时起运货物。当企业收到工作人员上门送达的产地检疫合格证时连声表示感谢。

农业窗口办证其实比较特殊，拱墅区涉木经营企业众多，规格不一，各企业申报时间不一，所以每年在办理该许可上花费大量时间、精力。以前，办理森林植物产地检疫合格证核发时，需申请单位先将申报材料提交至窗口，窗口对材料初审通过后到企业仓库进行现场复核、制作勘查笔录等程序，最后再通知企业到窗口领取合格证。

据悉，在“最多跑一次”改革行动中，区农业局先行从以往工作流程中“碎片化操作”的环节入手，企业可电话或网络预约申请，工作人员一次性告知核对相关资料，接着采用上门收取申报资料与现场复核并联操作，通过后再上门发放合格证的模式。

对于工作人员而言，虽然上门服务次数由原来的1次增加为2-3次，但该模式的运行使得企业办理此项许可跑窗口次数由原来的2次直接减为0次，节省了企业人力、时间成本。目前，农业窗口采用该模式已经完成全区所有办证涉木企业的资料收集、现场复核工作，接下来将配合新检疫系统的上线实现上门送证。

### 忘带身份证也可以登记入住酒店

近日，王先生从湖州出差到杭州。天下着大雨，他便在汽车北站周边找了家酒店入住。可是办理入住登记时，他发现忘记带身份证了。原本以为要露宿街头，不想酒店前台却愿意给他登记：“没事，不带身份证也可以住宾馆，只要能通过人脸识别。”

据了解，为了响应“最多跑一次”的号召，我区所有的星级酒店、连锁酒店都装了“人脸识别自证系统”，一些小型的家庭式旅馆暂时没有安装。

“以前没带身份证，必须要去辖区派出所开一个证明，然后才能来入住。现在有了这个，给客人省事不少。”星都宾馆房务总监蒋勤说。

目前，拱墅辖区300家左右宾馆（酒店）日均接待旅客12000人至13500人，但每天有不少于500人次的旅客因身份证件遗失或未携带等原因需要前往公安机关开具住宿证明，尤其是在安保重点时期，酒店（旅馆）对二代身份证以外的所有证件都要进行严格把关，造成到派出所开具住宿证明的需求量成几何倍增长，也给群众带来了不便。

“一般去派出所开个证明，至少要花半个多小时。现在通过人脸识别核证，5-6秒内就能完成所有操作。”拱墅公安分局治安大队大队长张洪明说，为方便酒店和旅客，拱墅公安分局治安大队牵头区社会治安管理协会与某科技公司，对酒店（旅馆）前台安装的人脸识别设备进行了深度开发，有效解决了无证人员的住宿问题。同时，通过对大数据的开发整合，将人脸识别技术有效运用到了公安管理工作中，为基层减负，为治安管理服务。



人脸识别自证系统

## 区公安局



街道退休代办人员学习业务

### 全面推进街道退休代办制度 在家门口就能享受优质服务

最近，家住康桥街道的王大伯很烦恼，眼看到了退休年龄要去办退休证了，可是外面天气炎热，去区行政审批中心又路途遥远，自己腿脚也不方便，子女又不在身边，这可怎么办？没想到，街道工作人员告诉王大伯，现在针对灵活就业人员直接在街道就可以办理退休了。“真的不用往区人社局窗口跑了？”王大伯将信将疑。

在街道递上申请表格和身份证、户口本、银行卡的复印件就可以了，接下来只需要等待街道电话通知来领取退休证就可以了。王大伯告诉记者：“原来要坐1个多小时公交到区里去办理手续，这大热天的，年纪大了有点吃不消的，现在街道能代办对于我们年纪大的人来说真的太方便了。”

据了解，街道退休代办制度是近期拱墅区人社局“最多跑一次”服务中的一项试点工作，主要服务于灵活就业人口的退休老人，为他们提供退休证代办业务。工作人员告诉记者，从每个月月开始，街道和退休窗口就需要整理准备下个月退休的灵活就业人员资料，预审档案、列明清单、对接退休人员名单，当月再由街道通知退休人员收受材料，并及时与退休部门协作配合。另外，针对拱墅区各街道，退休部门进行任务分配，由一位工作人员定点负责两个街道，开展点对点、有针对性的指导服务，在街道上交完资料后进一步核实，确保各项材料准确无误，保障群众切身利益。

下一阶段，退休窗口将继续按照“最多跑一次”的工作要求，全面实现全区十个街道“退休代办制度”落到实处，让广大群众在家门口就能享受到优质的退休办理服务。

## 区人社局

### 打通服务的“最后一公里” 提升群众获得感

不久前，孙女士在区市场监管局窗口拿到了“图书报刊零售”的联办证照，在行政审批中心，孙女士开心地向记者展示了证照。

据了解，这也是目前为止拱墅区核发的唯一一份联办证照。记者了解到，原先办理“图书报刊零售”证照最少要跑两次，首先需要2个工作日去办理工商营业执照，然后再需要3-5个工作日去办理出版物经营许可证。如今，两个证照实现联办，申办人只需向区市场监管局综合受理窗口提交审批材料，材料将同时转入工商和文广新局审批后台分别进行审核，申办人仅2个工作日就可可在同一窗口同步领取营业执照和出版物经营许可证，让办事群众和企业真正享受到“一窗受理、集成服务”带来的便利。

作为直接面向企业和群众的商事登记窗口，区市场监管局行政审批迈出改革一大步，推出“一窗受理、集成服务、证照联办”。此项改革推进了部门间协同办公，让审批在内部流转，打通服务企业“最后一公里”，让干部多操心、群众少跑腿，提升企业、群众获得感。

目前，已与区文广新局、区卫生局实现“证照联办”，住宿场所、公共浴室、图书报刊零售等10余项审批可进行综合办件。



市民刚拿到的联办证照

## 区市场监管局

## 区国土拱墅分局

### 开启不动产办证极速“畅通之旅”， 让群众少跑腿

早上8点20分，拱墅区行政服务中心的房屋交易与不动产登记受理窗口准时开工。陈阿姨夫妇第一个领了号，在1号窗口办理。

“我们在报纸上看到，现在主城区有9个点可以办理，不用非得跑到市民之家和平海路那边。”陈阿姨在运河畔买了一套房子，想着能尽快把不动产证办了。录入、审核、制证，大约50分钟后，陈阿姨收到短信，提醒制证完毕，到相关窗口缴费领取。“比想象中的快，还有短信提醒，不错。”拿到证的陈阿姨很兴奋。

“以前老百姓要办房产相关证件，至少要跑三次才能拿到（房管、地税、国土部门各跑一趟），现在只要材料备齐，到一个点就可以办好。”窗口工作人员告诉记者。现在通过部门业务流程整合、办事环节精简、数据互联互通，做到了受理后的房屋交易、税收和不动产数据内部集成。

据悉，不动产登记导航系统功能已于7月初上线。该功能实时显示杭州拱墅、市民中心、平海大厦、上城、下城、西湖等9个不动产办理点的取号排队情况，市民群众可以根据系统显示的数据，自行选择办件人员少、等候时间短、路程距离近的办证点申请登记。该系统平台可以有效地帮助大家“导航”捷径，躲避办证拥堵的办事点，此服务也属全国首创。



市民正在点击不动产登记导航系统



房屋交易与不动产登记受理窗口