

浙江省住房和城乡建设厅文件

浙建政服发〔2021〕5号

省建设厅关于印发加快推进 全省建设系统政务服务“跨省通办” 和“全省通办”工作方案的通知

各市、县（市、区）住房城乡建设系统行业主管部门：

为深入贯彻落实全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神和《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号），加快建立健全便民高效、标准统一、协同互信的“跨省通办”“全省通办”工作机制，根据《浙江省人民政府办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”和“全省通办”工作的实施意见》（浙政办发〔2020〕77号），制定如下工作方案。

一、总体要求

（一）工作目标

以数字化改革深化“最多跑一次”改革，坚持数字赋能、

改革破题、创新制胜、综合集成，创新工作理念和制度机制，着力推进“一网通办”“跨省通办”“全省通办”，推动线上线下融合、本地异地同步，加快实现政务服务网上随时办、跨省远程办、全域就近办、简易快捷办，不断提高政务服务水平。

（二）基本原则

坚持需求导向。聚焦企业和群众普遍关切的异地办事事项，围绕保障改善民生、促进就业创业和便利企业跨地区生产经营，促进政务服务供给与企业、群众需求有效对接，推动政务服务绩效由企业和群众评判。

坚持改革创新。紧扣政务服务“跨省通办”“全省通办”全环节，创新工作理念和制度机制，充分运用大数据、人工智能、区块链等新技术手段，优化再造业务流程，强化业务协同，打破地域阻隔和部门壁垒，促进条块联通和上下联动。

坚持分类指导。根据本系统事项类型，分类制定工作方案，明确责任分工，确保方案做细做实，具有较强的可操作性，得到有效执行落实。

优化服务方式。丰富办事渠道，大力推进政务服务“跨省通办”减时间、减环节、减材料、减跑动，实现企业和群众异地办事“马上办、网上办、就近办、一地办”。

（三）工作部署

省级部门于 2021 年 1 月底前制定本系统“全省通办”工作方案，以接入政务服务 2.0 高频事项为基础编制“全省通办”事项清单，并报省委改革办备案。省委改革办统一印发各地后，各地在 2021 年 2 月底前出台本地“全省通办”工作实施方案，并组织实施。

二、重点任务

(一) 加快推进“跨省通办”事项落地应用。各地各部门要严格按照国办发〔2020〕35 号文件确定的全国高频政务服务“跨省通办”事项清单抓好组织实施工作(附件 1)。2020 年底实现 3 项“跨省通办”事项落地应用，2021 年底实现 5 项“跨省通办”事项落地应用。各地要加强“跨省通办”业务能力建设，做优异地办事咨询、收件和结果送达等服务，做到一个事项“一次提交、一次办成”。

(二) 全面推进政务服务“全省通办”。全省建设系统政务服务事项 288 项(含 10 项接入政务服务 2.0 系统的公共服务事项)，除 32 项杭州特有事项，纳入“全省通办”事项清单共 256 项(附件 2)，分四类制定“全省通办”工作方案。

除第一类厅本级事项外，其他事项在 2020 年 6 月底前实现高频事项市、县(市、区)行政服务中心“全省通办”，2021 年底实现市、县(市、区)行政服务中心 100%“全省通办”，

2022 年底前实现“全省通办”事项乡镇（街道）全覆盖，2023 年底前实现政务服务事项高质量“全省通办”。

1、厅本级事项（71 项）

已在浙江政务服务网通过全流程网办方式实现“全省通办”，如遇需要线下办理的特殊情况，可由省级窗口直接提供邮寄办理服务。

2、纳入投资项目在线审批监管平台 3.0 的涉投资事项（27 项）

根据省发改委统一部署完成相关工作任务。

3、仅在部分地区试点的事项（1 项）

建议试点地区之间主动对接，通过辅助申报、异地收件或异地受理等方式实现“全省通办”。

4、其他事项（157 项）

按要求实现“全省通办”。

三、办理模式

（一）数字赋能，全程网办。除法律法规规定必须到现场办理的事项外，政务服务事项全部依托国家政务服务平台、浙江政务服务网及“浙里办”移动客户端（APP）等一体化政务服务平台，实现全流程全环节网上办、掌上办。网上业务可由申请人自行申请或由窗口人员辅助申请，业务属地部门为申请

人远程办理。可以网上办理的，不得要求申请人到现场提交申请；能通过数据共享查询、核验的，不再要求申请人到现场核验原件。

（二）收办分离，代收代办。对法律法规明确要求必须到现场办理的政务服务事项，在不改变原有办理权限的基础上，通过收办分离模式，打破事项办理的属地化管理限制，申请人可在窗口提交申请材料，窗口进行代收代办，收件后对申请材料进行形式审查、身份核验，通过邮件快递、扫描传送等方式转交业务属地部门，业务属地部门完成受理、办理等事宜，并寄递纸质结果或网络送达办理结果。

（三）高效协同，多地联办。对无法实现全程网办且涉及异地多部门办理的事项，改革原有业务规则，整合多地办理流程，用数据跑、干部跑代替群众跑，实现多层次、多类型“一件事”联办，通过异地一地收件、各地跨区域协同、平台共享材料数据、属地分别高效办理，实现横向互联、纵向贯通，减少申请人办理手续和跑动次数。

四、服务支撑

（一）加强行政服务中心能力建设。围绕政务服务“跨省通办”“全省通办”改革要求，强化政务服务机构“跨省通办”“全省通办”管理服务功能，优化政务服务资源配置，按照“整

体智治”现代政府理念，加快推进各级行政服务中心在机构职能、场景布局、服务方式、大厅管理、监督评价等方面的数字化转型，加快建设一站式、智慧化政务服务大厅，可以设置“跨省通办”“全省通办”收件窗口，组织开展窗口人员业务培训，大力提升“跨省通办”“全省通办”服务支撑能力，使群众企业办事更便捷、更智能、更高效、更有温度。

（二）加强一体化平台服务能力。依托国家政务服务平台“跨省通办”服务专区，实现单点登录、全国漫游、无感切换，提升一体化政务服务“跨省通办”能力，实现精准化服务。全面推进政务服务 2.0 平台应用，按照统一标准对接各部门相关业务系统，确保部门业务系统与一体化平台无缝对接。通过浙江政务服务网及“浙里办”APP，强化“全省通办”和业务系统支撑。

（三）深化数据共享支撑。推进电子证明跨区域开具，进一步推动线上线下一体化融合。建立权威高效的数据共享协调机制，明确数据共享供需对接、规范使用、争议处理、安全管理、监督考核、技术支撑等制度流程，满足“跨省通办”“全省通办”业务数据需求。将更多直接关系企业和群众办事、应用频次高的数据纳入共享范围，依法有序推进政务数据向公共服务机构共享。

（四）鼓励服务创新。鼓励各地、各部门结合业务工作，进一步深化异地受理、无差别办理，以人员互派、跟班学习，自助机相互铺设或一体发开、功能合成等形式，丰富“跨省通办”“全省通办”实现方式。开发视频实时连线功能，属地工作人员与办事对象通过线上端口实现网上互联，用电子签章取代实体签章，提高业务质量，提升群众办事获得感。开发应用办理进度查询功能，探索开展异地委托审查、内部系统流转、承诺制深化应用和信用监管强化等便民利民举措。发挥“12345”热线作用和人工智能技术优势，做优政务服务便捷咨询机制，有效解决政务服务“最先一公里”问题。

五、保障措施

（一）强化组织领导。各部门要加强组织领导，提高思想认识，层层压实责任，强化经费保障，建立地区间对接联络与协调互信，确保改革任务落地见效。各部门要保障窗口力量，理顺工作机制，提高服务水平，切实提升群众企业的办事满意度。

（二）强化督查考核。将政务服务“跨省通办”“全省通办”落实情况纳入考评，加强督查考核。结合政务服务“跨省通办”“全省通办”工作要求，完善“好差评”评价体系，加强评价结果运用，不断改进政务服务质量。

(三) 强化宣传引导。各部门要切实加强宣传工作，利用浙江政务服务网、“浙里办”APP、相关门户网站、政务新媒体及办事大厅等做好事项公布、政策解读、服务推广和精准推送，全面提升政务服务“跨省通办”“全省通办”的公众知晓度，及时公开工作进展及成效。要积极回应社会关切，拓宽公众参与渠道，广泛倾听收集企业和群众意见建议，及时解决难点堵点问题，持续提升工作实效。

- 附件：1. 全省建设系统纳入全国高频政务服务“跨省通办”事项清单
2. 建设系统“全省通办”事项清单

浙江省住房和城乡建设厅

2021年2月3日

浙江省住房和城乡建设厅办公室

2021年2月3日印发

附表 1

建设系统纳入全国高频政务服务 “跨省通办”事项清单

序号	事项名称	完成时间
1	个人住房公积金缴存贷款等信息查询	2020 年底前实现“跨省通办”事项落地应用
2	出具贷款职工住房公积金缴存使用证明	
3	正常退休提取住房公积金	
4	住房公积金单位登记开户	2021 年底前实现“跨省通办”事项落地应用。
5	住房公积金单位及个人缴存信息变更	
6	购房提取住房公积金	
7	开具住房公积金个人住房贷款全部还清证明	
8	提前还清住房公积金贷款	