

“最多跑一次”改革专项评估 CATI 调查问卷

【介绍语】您好！我是浙江省统计局（民生民意调查中心）调查员，我们正在开展“最多跑一次”改革专项评估的调查，针对您近期办理的事项做一个电话回访，希望占用您几分钟的时间听听您的宝贵意见，好吗？

甄别部分

S1. 您好，您是不是在近期办理过 xx 事项？

A. 是 B. 不是（再次提醒，确认不是服务对象时终止访问）

S2. 办理事项类型（此题不问受访者，由系统根据抽样框类型锁定）

A. 不动产登记、社保等便民服务类事项（跳转 A 卷）

B. 企业投资项目审批、商事登记等企业审批类事项（跳转 B 卷）

问卷部分

A 卷

Q1. 您办理的事项是跑了几趟办好的？（单选）

A. 零上门（通过网上办理）（跳问 Q3） B. 一趟（跳问 Q3）

C. 两趟（问 Q2） D. 三趟及以上（问 Q2）

Q2. 您跑了多趟才办好的原因是？（可多选）

A. 事先没有查询到办事流程和所需材料，或查询到的相关信息不准确

B. 现场咨询、引导服务不到位

C. 审批环节太多，需要跑多趟

D. 报送材料太复杂，导致多次报送

E. 上门取件

F. 其他（请注明）-----

Q3. 您听说过“最多跑一次”改革吗？（单选）

A. 知道 B. 听说过，但不太清楚 C. 不知道

Q4. 您觉得“最多跑一次”改革实施后（现在）到政府办事是否比以前方便？（单选）

A. 是

B. 否

您觉得办事比以前方便的是？（上题答 A 的继续追问）

A. 办事不用跑多个窗口（部门） B. 办事流程简化

C. 申请材料减少 D. 办事指南简单易懂

E. 可以通过网上申请、办理 F. 办理时间缩短

G. 其他（请注明）-----

Q5. 您对“最多跑一次”改革的成效（近期办理过的事项）如何评价？（单选）

A. 满意（跳问 Q7） B. 比较满意（跳问 Q7） C. 一般（跳问 Q7）

D. 不太满意（追问 Q6） E. 不满意（追问 Q6） F. 说不清（跳问 Q7）

Q6. 您不满意的主要原因是？（可多选）

A. 没有实现我心目中的“一件事”跑一次

B. 办一件事要跑多个部门（窗口）或多个环节办理 C. 办事流程复杂

D. 申请材料繁多 E. 事先了解不到办事流程或者了解到的不准确

F. 多部门重复递交材料 G. 窗口工作人员业务不熟悉

H. 其他（请注明）-----

Q7. 与您心目中的“最多跑一次”改革相比，您最期待改进的是哪些方面？（开放题）

(以下选项供选择)

- A. 通过网上办理、快递送达, 实现“零上门”
- B. 继续简化办事流程, 减少审批环节
- C. 开通网上预约、预审功能
- D. 规范制定办事流程和指南, 多渠道可查询
- E. 减少申请材料和不重复提交办件材料
- F. 加强 12345 统一政务咨询投诉举报平台
- G. 其他(请注明) -----

B 卷

Q1. 您是否通过浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台办理?(仅限企业投资项目审批事项)

- A. 是
- B. 否

Q2. 您要办理的事项办好了吗?(单选)

- A. 办好了
- B. 没办好

Q3. 您跑了几趟办好的, 或者已经跑了几趟但还没办好?(单选)

- A. 零上门(通过网上办理)(跳问 Q5)
- B. 一趟(跳问 Q5)
- C. 两趟(问 Q4)
- D. 三趟及以上(问 Q4)

Q4. 您没办好或跑了多趟办好的原因是?(可多选)

- A. 审批环节太多, 需要跑多趟
- B. 同一环节涉及多部门, 需要跑多趟
- C. 报件材料太复杂, 导致多次报送
- D. 中介服务效率低

- E. 代办人员业务不熟悉
- F. 部分环节仍需到相关主管部门面商
- G. 上门取件
- H. 其他（请注明）-----

Q5. 您听说过“最多跑一次”改革吗？（单选）

- A. 知道
- B. 听说过，但不太清楚
- C. 不知道

Q6. 您觉得“最多跑一次”改革实施后（现在）到政府办事是否比以前方便？（单选）

- A. 是
- B. 否

您觉得办事比以前方便的是？（上题答 A 的继续追问）

- A. 办事不用跑多个窗口（部门）
- B. 办事流程简化
- C. 申请材料减少
- D. 办事指南简单易懂
- E. 可以通过网上申请、办理
- F. 办理时间缩短
- G. 其他（请注明）-----

Q7. 您对“最多跑一次”改革的成效（近期办理过的事项）如何评价？（单选）

- A. 满意（跳问 Q9）
- B. 比较满意（跳问 Q9）
- C. 一般（跳问 Q9）
- D. 不太满意（追问 Q8）
- E. 不满意（追问 Q8）
- F. 说不清（跳问 Q9）

Q8. 您不满意的主要原因是？（可多选）

- A. 没有实现我心目中的“一件事”跑一次
- B. 办一件事要跑多个部门（窗口）或多个环节办理
- C. 证照无法联办
- D. 申请材料繁多
- E. 审批周期太长
- F. 多部门重复递交材料
- G. 中介机构收费高、服务质量低
- H. 代办服务效率低、周期长
- I. 其他（请注明）-----

Q9. 与您心目中的“最多跑一次”改革相比，您最期待改进的是哪些方面？（开放题）

（以下选项供选择）

- A. 进一步减少审批环节，缩短审批周期
- B. 优化流程，全面推行网上预约、预审功能
- C. 推进联合图审、多规合一、多评合一等改革（仅限企业投资项目审批事项）
- D. 实现证照联办（仅限商事登记事项）
- E. 进一步推进电子化，减少和不重复提交办件材料
- F. 加强 12345 统一政务咨询投诉举报平台
- G. 推进中介机构改革
- H. 其他（请注明）-----