

# “最多跑一次”改革 简报

第 47 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 8 月 4 日

---

编者按：

6 月份，省委改革办和省编办牵头，联合省社科院、省统计局等单位对全省上半年“最多跑一次”改革进行了抽样调查评估。我市的实现率（72.8%）和满意率（84.6%）均低于全省平均值，整体排名靠后。现将具体情况通报如下，请各地各单位高度重视，对照评估情况，全面查摆问题，逐项抓好整改，确保改革工作体现在群众和企业满意度、获得感提升上。

# 关于上半年“最多跑一次”改革抽样调查 评估情况的通报

6月份,由省委改革办和省编办牵头,联合省社科院、省统计局等单位对全省已公布的“最多跑一次”事项的特定服务对象(样本量一万家)组织开展了CATI抽样调查,并对调查数据进行了专题分析。

抽样评估结果显示:全省“最多跑一次”事项中实现“一次办结”的比例达到77.7%(以下简称“实现率”),企业和群众对“最多跑一次”改革成效给予满意、比较满意评价的比例达86.9%(以下简称“满意率”)。在“最多跑一次”公布的10个具体事项中,实现率最高为出入境事项(96.4%),最低为商事登记事项(60.1%),其余的排序依次为税务事项(90.5%)、车辆管理事项(84.4%)、企业投资审批事项(82.4%)、户籍登记事项(79.0%)、医保事项(79.0%)、社保(养老)事项(75.9%)、其他事项(75.1%)、不动产登记事项(71.7%)。

其中,我市的实现率为72.8%,满意率为84.6%,均低于全省平均值,与排名第一的衢州市(实现率83.1%,满意率91.1%)差距较大,整体排名靠后。按具体事项分析,在实现率上,除其他事项(76.4%)略高于全省平均值外,出入境事项(92.9%)、税务事项

(89.3%)、车辆管理事项(78.0%)、医保事项(76.3%)、企业投资审批事项(75.9%)、社保(养老)事项(73.8%)、户籍登记事项(71.6%)、不动产登记事项(67.0%)和商事登记事项(47.4%)均低于省平均值;在满意率上,相较而言,户籍登记事项(83.5%)、企业投资审批事项(80.6%)和商事登记事项(74.3%)的满意率偏低,其余的排序依次为出入境事项(92.0%)、其他事项(90.0%)、不动产登记事项(88.7%)、税务事项(87.1%)、车辆管理事项(86.2%)、社保(养老)事项(84.5%)、医保事项(84.0%)。按地区分析,萧山、余杭、上城、下城、西湖等城区,群众满意度较低。

省抽样调查显示,群众和企业对改革后“到政府办事比以前方便”“办事不用跑多个窗口”的获得感最高,对“没有实现我心目中的一件事‘跑一次’”“办一件事要跑多个部门(窗口)或多个环节办理”的满意度最低。此外,意见比较集中的还有以下4类:一是针对行政服务中心的意见,主要包括现场导引和咨询人员太少、办事指南不清楚、窗口少、排队时间太长、服务态度和效率不高、双休日不开门以及未提供老年人特色服务等;二是针对职能部门审批的意见,主要包括审批环节多、流程简化不够、重复提供报件材料等;三是针对网上服务的意见,主要包括信息共享不够、信息告知不足、网上查询和预约功能太少、政务服务网操作不便、手机客户端办事功能有待丰富等;四是其他相关问题,包括工作人员不要推荐中介拿提成、收费最好能刷支付宝、最好就近在社区办理以及改革的宣传和咨询、服务有待加强等。

调查反映,总体而言,群众和企业最期待改进的是推行网上办事。其中,针对企业审批类事项,最期待“进一步减少审批环节、缩短审批周期”“进一步推进电子化、减少和不重复提交办件材料”“优化流程、推行网上预约预审功能”;针对便民服务类事项,最期待“继续简化办事流程、减少审批环节”“减少申请材料和不重复提交办件材料”“通过网上办理、实现零上门”。

“最多跑一次”改革是践行以人民为中心发展思想的生动实践,最终目的是提升群众和企业的获得感和满意度。各地各单位要高度重视本次评估所反映出的问题,主动对照、逐条分析、深入研究、落实整改、补齐短板,切实回应人民诉求,全面提升改革实效。

本刊邮箱:195421667@qq.com

---

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,  
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室

---