

# “最多跑一次”改革 简报

第 56 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 8 月 15 日

---

编者按：

深化“最多跑一次”改革，要敢于亮剑、不留情面、直面问题、坚决整改。6月29日晚，丽水市通过“电视问政”，晒问题、找病根、促整改，通过“真问”倒逼“真改”。该次“电视问政”“辣”味足、反响强，发问尖锐、点评犀利，不仅让现场被问政的部门负责人红脸出汗，也使收看直播的干部深受震撼，促使该市各部门和各县（市、区）举一反三、对标整改，问出了“最多跑一次”改革的丽水加速度。现将有关情况予以刊发，供各地各单位学习。

# 丽水市以电视问政 大力助推“最多跑一次”改革

## 一、自我揭丑,找准问题

(一)开展明察暗访找问题。5至6月,该市在全市范围开展“最多跑一次”改革专项督查工作,由20名“两代表一委员”分4组,到各县(市、区)分中心、市直部门等38个场所实地督查,梳理出了办事指南的标准化规范化建设仍有待提升、分中心设置不符合要求、知晓率有待提高、办事流程不够简洁、服务设施需要优化等5大类共性问题。同时,派出媒体暗访组,查找典型问题。

(二)搭建参与平台找问题。通过电视、网络、热线等方式报名海选市民代表,并邀请党代表人大代表和政协委员及媒体代表参加。问政现场,共有241人参加,包括45名市民代表、9名“两代表一委员”、7名媒体代表。利用“丽水新闻”微信公众号、热线电话等搭建场外观众参与平台;直播期间,通过热线电话受理“最多跑一次”相关投诉问题15个,“丽水新闻”微信公众号累计观众参与阅读点赞2319人次,留言评论100余条。

## 二、直面问题,问出辣味

(一)直击问题不搞预演。按照该市市长要求,现场问政不搞“预演”、不事先发提纲,直面改革中已公布“最多跑一次”事项跑

多次的问题。现场播放了5月份录制的7个暗访短片,包括遂昌县市民办理个体户注销2天时间跑8次、莲都市民办理户口迁移跑3次、企业办理注册登记发现告知不明确等内容。由于被问政的县(市、区)、部门负责人是第一次看到暗访短片,他们深感意外、倍感压力,有的一开始回答不够到位,不断受到主持人追问,如在面对企业设立登记跑多次的问题时,主持人追问“那我们市委74号文件岂不是白发了?”“您指的一般情况是?能举个例子吗?”“您指的近期是指什么时候?”“文件下发的时间是2017年1月12日,现在已经是6月末了,过去有5个月的时间了,还在对接吗?”

(二)现场表态不容含糊。对暗访短片中的问题,主持人在现场对该市公安局、人力社保局、审管办、市场监管局、莲都区政府、丽水经济技术开发区管委会等11个职能部门的一把手,不断追问,直到做出整改承诺。如在回答“计生证明成前置条件户口迁移多跑3次”问题时,莲都区委负责人开始是笼统表态:“我们将以‘最多跑一次为契机,彻底解决这个问题’”。主持人则不断追问:“到底什么时候能解决?”“是不是真的能彻底解决?”最后,负责人明确表态“该问题,明天马上可以解决;与此类似的问题,10天内进行全面梳理并将列出整改时间表。”

(三)现场点评不留情面。该市常务副市长在点评时尖锐地指出,“问题出在窗口,根子在政府部门”,这反映了一些部门和县(市、区)对市委市政府作出的决策,执行的不够坚决;要求全市上下以此为警醒,举一反三、直面问题、立说立行、抓紧整改,特别是

要围绕“最多跑一次”改革要求,加大力度对窗口服务人员业务能力、服务态度进行彻底规范提升。外请专家在评议时犀利地指出,暗访短片暴露出的问题,既有客观原因,也有主观原因,其中暗藏一个重要原因,就是利益;只要相关部门肯割舍利益,多为群众考虑,一切问题都能迎刃而解。

### 三、立看立知,抓好整改

(一)集中观看,实现立看立知。节目播出当晚,该市组织9县(市、区)和“电视问政”涉及的公安、市场监管等部门共计80余名干部集中观看,使干部深受震撼与教育。如被曝光“补查社保卡明不跑暗跑”问题的松阳县,组织全县35个涉审部门分管领导和办事大厅窗口主任集中观看,并立即对出现的问题展开讨论,深入查摆原因,认真提出整改措施。

(二)落实整改,实现立知立改。问政结束后,该市“最多跑一次”领导小组办公室对问政曝光的单位和个人进行了通报批评并责令限期整改;政府督查室将曝光问题整改落实情况纳入专项督查;相关部门和县(市、区)第一时间围绕“电视问政”反映的问题进行深入剖析,能够立即整改的马上整改到位,不能立即整改的限期整改,如该市市场监管局次日上午立即召开专题会议,部署落实整改“电视问政”提出的四个问题:一是对公司设立登记取消股东面签环节,方便公司登记;二是对个体工商户营业执照遗失无需登报公告即可办理注销登记;三是推行市、开发区企业登记全城通办,将企业登记事项权力下放到位,7月10日前,抽调注册工作人

员进驻开发区市场监管窗口开展企业登记受理,方便群众办事;四是加大窗口审批队伍建设,切实落实好省工商局提出“一口说清、一窗受理、一网通办、一次办结”等“八个一”工作机制。同时及时做好督查反馈,通过网站、电视、微信公众号将整改结果予以公示,做到到广而告之。

下一步,该市将继续把“最多跑一次”改革作革作为深化政府自身改革的最主要抓手,围绕“抓标准、抓一窗受理、抓数据共享”的目标,开展各项工作,特别是针对此次“电视问政”所暴露出来的问题,举一反三,抓紧整改,同时,将积极谋划多期《聚焦“最多跑一次”改革》电视问政;该市政府主要领导将适时参加现场点评。

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

---