

# “最多跑一次”改革 简报

第 58 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 8 月 日

---

## 关于省“最多跑一次”改革三轮督察情况的通报

4 月以来,省“最多跑一次”改革办公室组织督察组对全省“最多跑一次”改革的推进情况进行了三轮实地督察。在督察过程中,对各设区市改革情况和存在问题提出了意见建议并进行了考评通报。我市第二轮和第三轮督察得分均不高,在全省排名靠后。

为切实加强问题整改,确保改革取得实效,现将三轮督察情况

分析汇总如下,供各地各单位逐项对照自查。

**(一) 事项的梳理和落实不够到位。**在梳理公布方面,存在不同地区的同一事项名称、内容、要求、划分不相同、不规范的情况。第二轮督察通报显示“上城区人力社保局公布的‘最多跑一次’事项为 2 项,而下城区、江干区等人力社保局公布的‘最多跑一次’事项由 20—30 项”。在落实方面,存在已经公布的“最多跑一次”事项仍需跑多次的现象。省跑改办公布的上半年“最多跑一次”改革抽样调查评估情况显示,我市的“最多跑一次”事项中实现“一次办结”的比例实现率为 72.8%,低于全省平均值。在标准化建设方面,存在“部分事项的申报材料、审批依据、办理流程、相关解释缺乏统一标准,同一事项不同地区、不同经办人员存在不同要求”以及“部分事项仍未按照群众和企业到政府办事‘一件事’的标准进行梳理和联办”等问题,其中,办事指南不规范的问题最为突出,每一轮督察中都能发现相关问题。第一轮督察显示“瓶窑镇《公积金缴存业务指南》中单位注销登记的申报材料中有‘情况特殊的,提供其他相关证明材料’字句;余杭区《个体工商户登记—(1)个体工商户设立》申报材料中写着‘涉及前置审批项目或其他特殊情况的,则应提供有关部门的批准意见’;杭州《房屋交易、税收、不动产登记业务指南》申报材料写着‘其他必要材料’字句”。第二轮督察和第三轮督察对“上城区部分窗口提供的办事指南要素不全(扣 0.2 分)”“市本级投资项目板块办事指南个别存在兜底条款(模糊表述),如取水许可(水资源论证)(变更)办

理材料提到‘与变更事项相关的证明材料’(扣0.2分)”和“富阳区不动产板块国有建设用地使用权和房屋所有权抵押登记申请材料中存在‘其他必要材料’、划拨国有土地使用审核申请材料中存在‘其他相关材料(水利意见等)’等兜底条款的表述(扣0.5分)”进行了扣分。

**(二)“一窗受理、集成服务”改革有待加强。**我市部分综合进件窗口仍停留在“一窗受理”上,未真正实现“集成服务”,相关业务整合力度也有待进一步加强。从督察情况来看,市行政服务中心商事登记综合进件窗口办理的仍是“五证合一、一照一码”的内容,业务整合有待加强;投资项目综合进件窗口只是形式性的收件,审批模式仍沿用了原来的部门分头别类审批。上城区商事登记板块尚未实现相关事项的“一窗受理”,板块内不同窗口仍受理不同事项。富阳区商事登记“1+N”+X证照联办正在进行流程整合,尚未正式实施。桐庐县不动产登记受理、税务审核缴款和登记费缴纳分别在不同窗口且缴税窗口与受理窗口有一定距离;公安服务综合受理窗口可办理的事项还可以增加。

**(三)办事大厅设置有待提升,群众现场办事体验不佳。**一是硬件设施方面有待改进。综合窗口设置不够规范合理,仍存在部门痕迹。督察指出,瓶窑镇和市行政服务中心“商事登记”板块,没有进行多部门、多环节“一件事情”的整合,只是在局部小环节内实现综合设置,未真正实现“领域”性综合。市行政服务中心交通运输、商事登记、医保社保等窗口的名称、电子资讯显示屏等还

存在着部门痕迹；投资项目板块设有“规划事项咨询”“建设工程事项咨询”等咨询窗口，部分咨询窗口同时受理业务。上城区行政服务中心投资项目板块，规划、卫计、安监等审核都在前台，群众办事还需要在相应窗口办理相关业务。受理窗口还存在忙闲不均等情况，第二轮督察重点通报了“上城区和市本级公安交警违章处理窗口等待1个多小时才能办理业务”的问题。窗口指引标识不完善，部分办事大厅的标志、标识、指示牌等不够清晰明确，其中上城区投资项目板块窗口仅用紫红色线条进行了简单表示，未用文字加以说明。窗口的办事指南摆放不到位，督察反馈，市本级行政服务中心商事登记部分窗口无办事指南（扣0.2分）；上城区不动产登记、投资项目审批和商事登记相当部分窗口无办事指南（扣0.2分）；富阳区商事登记板块窗口未放置办事指南，经询问工作人员，办事指南统一放置在审批窗后面的大柜子上，需群众主动索取，新登分中心放置着含有兜底条款的旧的办事指南；余杭区瓶窑镇“市民之家”窗口有流程图和受理范围，但没有注明要提交的材料。此外，部分办事大厅还存在排队叫号、服务评价、触摸式自助网上查询办理一体机等设备配备不齐全，网上预约的功能未开通等问题。二是软件设施有待提升，窗口人员的整体综合素质有待进一步加强。部分人员业务不熟练，难以做到告知“一口清”，导致群众反复跑；部分人员办事速度慢，导致群众等候时间长；部分人员服务态度不够好，导致群众办事体验差。从反馈情况看，第一轮督察通报了“市行政服务中心投资项目综合进件窗口

人员对投资项目审批流程不熟悉,业务素质有待提升”的问题;第二轮督察因“市本级社保参保窗口、咨询两位工作人员时,两人知道还有后台审核,但都认为窗口受理完,整件事已结束。查看办理记录时,发现2件审核废止的记录,需要补充相关资料,由此造成申请人还需再跑一次”被扣2分。

**(四) 咨询平台建设不完善,群众信息获取难度大。**统一咨询服务功能发挥不到位,部分咨询热线未统一接入“12345”政务咨询投诉举报平台;部分咨询热线长期繁忙,接通率不高,群众咨询不便;部分咨询热线仅能提供基础信息咨询服务,无法提供相对具体的办理信息的咨询服务;部分咨询服务还存在改革配套知识库未及时更新完善,咨询解答与实际办事申报不一致、咨询响应不及时等问题。统一政务咨询投诉举报平台建设整体进度比较滞后,在第二轮和第三轮督察中均有扣分,其中,市两套业务经办系统并用,扣0.5分;上城区2个部门未接入,统一平台事项无效重复减少低于50%,扣0.7分;富阳区1个部门未接入统一政务咨询投诉举报平台,扣0.1分,平均办理时长缩短未达标,扣0.5分;桐庐县2个部门未接入统一政务咨询投诉举报平台,扣0.1分,平均办理时长缩短未达标,扣0.5分。此外,部分办事大厅未设置咨询窗口,办事群众到现场找不到咨询服务人员,第一轮督察指出“部分事项咨询窗口数量、人员不足,不能满足群众和企业咨询的需要”。

**(五) “条强块弱”“信息孤岛”现象仍然突出。**政府内部及国

有企事业单位间数据互认共享工作推进缓慢,数据信息横向流转阻力大,前端审批资料后端难以获取和认可,重复提交材料、“二次录入”情况普遍存在。第一轮督察指出“证照库还没建立起来,没有实现数据共享应用,有些部门在审批过程中要求企业和办事群众提供的证明、证照、批复等审批材料,存在重复提交问题”。网上申报、网上预审、网上办理工作推进缓慢,部分满足“网上办”条件的事项未实现“应上尽上、全程在线”。

**(六) 宣传力度不足,群众知晓度不高。**改革相关政策、措施宣传不够到位,群众只知道“最多跑一次”,不了解已实现“最多跑一次”或“网上申报”“网上办理”的事项及已取消的证明等信息。据反馈,浙江政务服务网在群众和企业中的知晓度仍不高,网站的查询、咨询、申报功能使用率也偏低。

请各地各单位高度重视,按照三轮督察反馈的问题全面开展自查自纠,对于督察中已经发现的问题和扣分事项,要重点关注、重点整改;对于未被督察发现但实际存在的问题,要仔细梳理、认真研究,按要求逐项落实,推进全市“最多跑一次”改革工作纵深发展。

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

---