

“最多跑一次”改革 简报

第 83 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 11 月 日

编者按：

为进一步推进“最多跑一次”改革向纵深发展，日前，浙江省社会科学院王平副研究员等通过对 2017 年 1 月 1 日至 9 月 4 日期间新闻网站、论坛、微博等互联网主要传播渠道约 200 余万条直接相关的数据信息进行大数据舆情分析，挖掘分析“最多跑一次”改革现存痛点、难点，并提出了提升改革群众获得感的政策建议。为此，徐立毅市长作出了专门批示。现将分析报告予以印发，希望各地各单位认真学习研究，对反映问题逐条分析、形成对策、补齐短板，全面提升改革实效。

“最多跑一次”改革群众获得感

大数据舆情分析

王平 张蕾 董宇澜

本研究依托国家发改委互联网大数据分析杭州分中心,运用自然语言处理技术,对2017年1月1日至9月4日期间新闻网站、论坛、微博等互联网主要传播渠道约**200余万条**直接相关的数据信息进行了针对“最多跑一次”改革现存痛点难点的大数据舆情分析。分析显示,“最多跑一次”改革得到群众“满意”和“比较满意”评价高达**89.45%**,**86.61%**的群众办事“一次办成”。尽管**13.39%**的办事群众还没有“一次办成”,但其中仍然有**54.4%**表示“满意”或“比较满意”。这些数字体现了“最多跑一次”改革的基本成效:改革让群众获得实利,群众对改革肯定拥护。

一、各地群众对改革成效反响强烈

随着我省“最多跑一次”改革的不断推进,各市县积极响应,从各地实际情况出发推出改革措施,针对当地短板迅速梳理改革清单,成效显著。

在各设区市中,杭州的网民关注占比最高,达到**26.23%**,按常住人口数加权为全省平均的**1.6倍**。杭州市早在3月就印发了改

革实施方案,并提出“就近办、简约办、网上办、我来办”等深入人心的改革目标,在市民中引起较大反响。但是,杭州市改革范围之广、实现难度之高也使其**暴露出流程调整、系统设备跟不上、网上办事宣传及培训不到位**的问题。受此影响,网民满意度相对较低。

宁波、嘉兴两地呈现高关注度、高满意度特点。宁波的网民关注占比和满意度分别达**12.80%和96.81%**。宁波“最多跑一次”事项公布清单在每个事项后面明确了“最多跑一次”的实现方式,成为其改革一大亮点,也是加速推进改革的利器;嘉兴的网民关注占比和满意度分别达**8.70%和97.94%**,嘉兴市先后出台多项文件,明确“最多跑一次”改革工作职责、任务要求及时间进度。嘉兴市实施的许多改革都走在金省乃至全国的前列,如南湖区行政审批局依托作为全国相对集中行政许可权改革试点的契机,在全国率先推行行业许可“一证化”改革,桐乡在全省率先实施二手房交易登记当天办结制度等。

各市县各部门**极富特色的改革宣传**也在网络上引发热烈讨论。其中,省工商局制作“最多跑一次”宣传片,直观深刻地对改革进行宣传;杭州市通过新闻媒体、“12345”市长热线、暗访体验、督促检查等方式,征集改革意见建议和问题案例,至今已公布**十六批群众和企业反映问题清单及相关单位整改反馈情况**;丽水市连续制作**六期电视问政节目**,向全市直播暗访中发现的问题,并现场要求相关部门负责人说明问题原因,做出整改承诺;金华市各机关

职能部门、各县市“一把手”借助集视频直播、图文深度报道、访谈视频等全媒体元素于一体的融媒体栏目《高端访谈》，结合当前工作的重点和难点回应广大网友之所问、之所急等。可见，各地结合实际情况采取特色有效的宣传成为推进当地群众参与改革监督，倒逼举措落地的重要动力来源。

二、改革现存痛点难点剖析

(一) 已经公布事项尚未完全落实到位

截至目前，我省已先后公布多批“最多跑一次”事项清单，覆盖群众和企业办事内容的85%以上，但群众反映有些已经公布的事项还没有真正落实到位，存在“跑多次”现象。从问题提及量走势看，自2月份首批事项清单公布后，陆续有网民反映未落实到位，在6月份达到顶峰，随后反馈这一问题的声音逐渐减少，并趋于稳定。

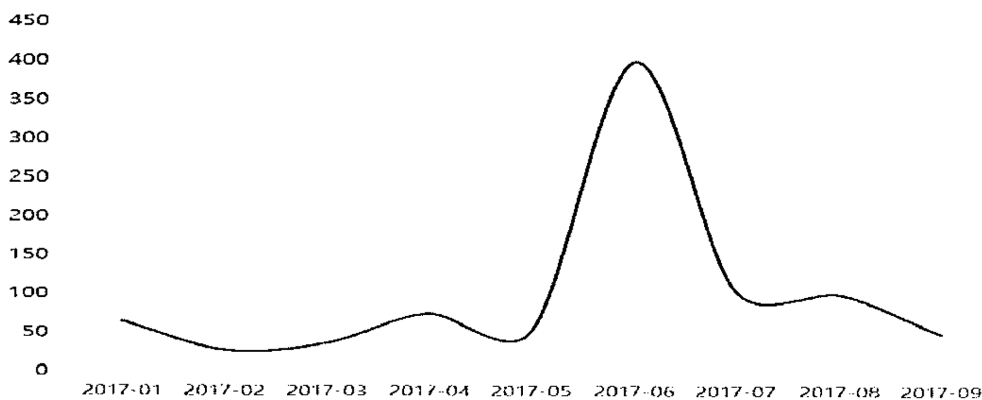


图1 网民反映已公布事项尚未落实到位的声量走势^①

^① 该图依据“声量”指标绘制，即以互联网上相关问题的媒体报道量、网民讨论量、文章量为基础的指标，数值越大，表明互联网上相关信息越多。

个人和企业反映事项办理过程中尚面临以下痛点难点：

1. 群众和企业办事涉及部门、环节、材料仍较多（占比 57.44%^①）。从对审批类事项的反映看，企业办事难问题主要集中在申请材料繁多、同一环节涉及多部门、多部门重复递交材料、环节太多需要跑多趟等方面。如发改、规划、国土可共享一个项目审批资料，没有必要跑多次提交。

2. 办事信息服务标准化、规范化不足（占比 41.24%）。办理事项一次性告知不到位的问题非常突出，什么时候告知、怎么告知、谁来告知也需进一步明确。老百姓反映办事前时常困惑于“找谁办？怎么办？”不少群众知道“最多跑一次”改革，但要办事时却不知道该去哪里办以及如何办。部分通过各种途径查询的群众表示很难查到办事流程和所需材料，部分表示查询到的相关信息不准确，导致因材料没带齐或者不合要求跑多次。

3. 投资项目审批和商事登记未真正实现综合进件（占比 1.33%）。一是商事登记需进一步整合。虽然设立了商事登记综合进件窗口，但办理的仍然是“五证合一、一照一码”的内容。二是投资项目审批还没有真正综合，综合进件窗口的作用仍停留在业务受理和简单的咨询上。部分县市行政服务中心的投资项目综合进件窗口，只是形式性地收件，窗口工作人员对投资项目审批流

^① 问题占比是指互联网上对各存在问题相关话题的媒体报道量、网民评论量、文章量之和的相对占比，旨在反映民众对各问题的反馈和讨论热度。例如，涉及部门、环节、材料仍较多的问题占比即所有反映已经公布事项尚未真正落实到位问题的话题量中，全网媒体和网民反馈这一问题话题量的占比。

程并不熟悉,业务素质有待提高。

(二) 用户体验感有待进一步提升

1. 窗口软硬件建设有待加强(占比 46.22%)。一方面,综合窗口设置不科学不规范,部分行政服务窗口数量、人员不足,不能满足群众和企业的咨询需要。另一方面,行政审批服务窗口普遍存在临聘人员比重高、人员流动频繁、业务能力不足的问题。

2. 办事大厅现场较为拥挤,排队时间较长(占比 35.95%)。部分市县行政服务中心硬件设施不够完善,场地有限。办事群众、企业直观感受较为拥挤。部分事项办理过于繁忙,排队时间较长。

3. 办理时间有待调整(占比 16.92%)。有的行政服务中心双休日不开放、午间不开放、晚上不开放,要办个人事项只能请假。

4. 政务服务网提供的网上办事未真正便捷(占比 0.91%)。个别网民反映政务服务网提供的网上办事未能满足“一口受理、网上办理”的期望值,同时,事项覆盖度、办事时效度、功能合理度、流程简化度、数据共享度、服务响应度有待进一步提高。

(三) 涉审中介机构改革有待实质性突破

数据显示,涉政中介机构与行政机关脱钩改制、破除中介服务垄断尚未取得实质性突破,主要表现在以下几点:

1. 中介市场开放度不达预期(占比 51.83%)。中介服务市场仍有垄断现象,市场竞争并不充分,强制收费、拖长时间、往返较多现象时有发生,提高了企业运行成本。

2. 中介服务收费标准并未建立(占比 47.33%)。企业反映仍

有些中介机构收费不合理、费用偏高,中介服务收费标准亟需确定并统一,以降低成本。

3. 中介机构信用监管和服务评价机制不公正不透明(占比0.84%)。部分中介机构存在疲沓、刁难行为,缺乏有效的监管和评价机制的约束,不利于中介机构服务质量和效率的提升。

三、进一步提升群众获得感的建议

(一) 站位群众,既要做好“标准化”,更要说好“普通话”

以流程标准化、服务标准化、数据标准化为突破口,进一步推进办事事项上网和服务事项下沉。对照各市县已经出台的“最多跑一次”办事事项清单,重点清理整合优化办事流程和办事材料,做到市级和区县事项统一、流程统一、材料统一。同时,注重办事语言的大众化、亲民化,将政府部门专业化的官方语言转化为群众语言,进一步提升办事群众的认同感。

(二) 简化流程,既要推广“一窗式”,更要推行“一件事”

针对群众和企业办事过程中反映问题比较集中的事项,对照已公布的“最多跑一次”办事事项清单,找准难办的环节与短板,进行申请材料与办事流程的再评估,打通部门壁垒,变串联审批为并联审批,实现真正意义上的“一件事”最多跑一次。

借鉴不动产登记改革的相关做法,确定企业投资项目在项目审批、施工建设、竣工验收三个阶段的牵头部门,整合发改、规划、建设等部门的审批权力,持续组合式深化;在联合图审、多评合一、多规合一等方向上迈出实质性步伐,强化对中介机构服务审批能

力的监督检查；借鉴嘉兴南湖“一证化”改革，根据行业许可事项互为前后关联关系，重构审批业务流程，实现一次申请、一窗受理、一次勘查、一科办结、一证覆盖、一档归并。

（三）线上办事，既要整合“一张网”，更要打造“智慧网”

依托浙江政务服务网，统筹推进统一、规范、多级联动的“互联网+政务服务”技术和服务体系建设。在实现全程线上办理的同时，结合人工服务和人工智能实现线上办事“面对面”，提供“收件即反馈、受理即告知、咨询即答复、办结即提醒”等即时服务，增强对用户需求的及时响应和线上办事的用户体验。在线上实时发布线下各办事大厅和窗口忙闲情况，实现智能分流引导功能，方便群众和企业做出合理选择；对办件量大、排队较长的事项统一实施网上预约、预审服务，减少现场排队等候时间。

（四）过程监管，既要练好“新内功”，更要营造“信环境”

进一步推动行政审批改革和信用监管机制的衔接，做好市公共信用信息平台与政务服务网对接。以商事登记和投资项目审批为重点，依托公共信用信息平台，以社会信用代码为索引，整合主体信用信息、行业管理信息及投资项目审批、实施信息，对信用较好主体加强服务，实施“承诺备案”、“绿色通道”、“容缺受理”等激励措施，对信用较差主体加强管制，实施“从严审核”、“市场禁入”等惩戒措施，逐步实现市场主体事中事后监管和投资项目全过程监管闭环。

完善涉审中介机构信用监管和服务评价机制。对社会关注度

高、群众反映强烈的中介机构失信问题多发领域进行重点治理,加大惩处和曝光力度。失信中介机构因涉审失信对经济社会发展造成损失或导致不良社会影响的,要就失信情况作出书面说明并限期整改;情节严重者取消其涉审中介机构资质。

(五) 通达民意,既要俯身“侧耳听”,更要洞察“大数据”

在开设政府服务热线、投诉窗口和网站专栏等传统监督渠道的同时,采用大数据舆情监测手段,实时采集网站、论坛、微博、微信等互联网主要传播渠道中民众评价和问题信息。同时借助大数据手段,对舆情数据和政务服务中沉淀的业务数据进行融合分析,实时掌握“跑一次”推进过程中遇到的新痛点、新堵点、新难点,并提出最优路径建议,提升政府公共服务的效率和质量,让“最多跑一次”的改革成效在实践中日臻完美。

(作者王平系浙江省社会科学院社会学研究所副研究员;张蕾系杭州市信息中心大数据应用推进部经济师;董宇澜系杭州市信息中心大数据应用推进部高级工程师。)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,赵一德书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副
秘书长,各区、县(市)党政主要领导
发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
