

# “最多跑一次”改革 简报

第 36 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 3 月 31 日

---

按：近日，车俊省长对舟山市开展“一把手换位体验”活动，全力助推“最多跑一次”改革的做法予以充分肯定，并批示：舟山的做法值得借鉴。只有自己以普通群众身份去办事，才能切实体验并发现问题，才能亲自去解难题，推动重点疑难问题破解。现将舟山市“一把手换位体验”情况予以刊载，供各地学习。

# 舟山市开展“一把手换位体验”活动 全力助推“最多跑一次”改革

3月6日，舟山市市长温暖在全市推进“最多跑一次”改革打造全省“三最”城市工作视频会议上提出要求，各部门“一把手”要到窗口进行现场体验。各部门集中开展“一把手换位体验”活动，部门“一把手”要以普通群众身份到窗口单位、服务行业现场体验办事办证流程和服务质量，重点摸清办事到底要“跑几次”，事后提出合理化对策或建议。换位体验方式包括“现场看”，即到办事窗口现场观摩窗口办事过程和服务水平；“具体办”，即以普通群众身份体验办事具体过程；“跟踪问”，即全程跟随办事群众并询问群众对办事窗口的意见建议。目前，共有23个部门“一把手”开展体验，其中4个部门“一把手”开展交叉体验并提出建议。

不动产登记管理涉及群众面广、频率高，是群众直接体验“最多跑一次”改革获得感的重要平台。现以舟山市国土资源局虞国平局长体验不动产登记办理为例，将“一把手换位体验”活动予以介绍。

**一是首次体验。**3月17日上午，虞国平局长随机寻找了一对正在办理二手房交易的群众，跟随一起体验。在中介引导下，

与交易群众在取号窗口一次性取了“二手房交易管理”“一手房、二手房住房涉税”和“不动产权登记受理号”3个号。随后，在房管窗口的工作人员指导下，签署交易材料，并进行房屋交易审核。交易审核完毕后，凭窗口出具的确认单、收费发票和缴费发票去窗口的银行付费。接着要去地税交易窗口，递交资料，审核完毕后，领取缴税单并缴费。最后，至不动产登记窗口，提供相关材料和登记，签署相关材料后领取《受理通知书》。全过程耗时49分钟，其中办事环节耗时43分钟。

**二是提出意见、落实整改。**虽然住建（房屋交易）、税务、不动产登记部门的办事事项目录清单清晰，能一次性告知用户（办事人员）的办理事项、所需材料、办事流程、办事结果，但是环节过多、资料重取、导引缺乏、办事大厅硬件、软件设施欠缺、窗口设置及办事程序不够合理等。为进一步提速增效，国土资源部门根据“一窗受理、集成服务”的要求，主动加强与住建、税务部门的沟通对接，积极整合部门资源、优化内部操作流程，实施“一窗受理、集成服务”改革。3月27日，舟山市不动产登记综合窗口正式运行，统一受理房屋交易、税收申报和不动产登记事项，实现了“一号办结、一窗受理、一次收费、一份材料”。

**三是整改后再体验。**不动产登记综合窗口正式运行后，舟山市国土局再次组织干部随机跟随办事群众进行体验。本次办事时间40分钟。虽然整体的办事时间缩减不多，但是只取一次号、

只交一套材料、只缴一次费（三份缴费单一次性拿出），并可自由选择证件是否邮政送达，从时间和办事效率上均有所精简。下一步，舟山市不动产登记中心要进一步强化部门协同、优化内部流程，缩短办事时限，切实增强企业和群众的获得感。

本刊邮箱：[102927574@qq.com](mailto:102927574@qq.com)

---

报：车俊省长，省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革专题组办公室

---