

“最多跑一次”改革 简 报

第 44 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 4 月 10 日

按：“最多跑一次”，是群众和企业的期盼，是浙江各级政府的庄严承诺，更是“放管服”改革在浙江的深化和提升。工作好不好，群众说了算。眼下，我省“最多跑一次”改革赢得了老百姓实实在在的口碑。还有哪些环节可以改进，还有哪些地方要查漏补缺？这些都成为我省各级领导干部思考的重要问题，他们纷纷走出办公室，以一名普通办事群众的身份，来到办事部门、服务窗口，亲身感受“最多跑一次”的服务含金量。今天刊载省国土资源厅厅长陈铁雄、建德市市长朱欢的体验情况。

省国土资源厅厅长陈铁雄： 方便百姓，是我们不变的努力方向

不动产登记被省政府列为“最多跑一次”改革的重点突破领域，如何让老百姓少跑，让数据多跑？

3月20日，衢州市在全省率先开启不动产登记综合受理模式，将国土、住建、地税窗口三窗合一，统一受理国土、住建、地税的业务。改革第3天，省国土资源厅厅长陈铁雄就赶到衢州市行政服务中心体验改革后的窗口办事情况。在全新的“三窗合一”模式下，衢州市群众办理不动产登记业务由原来3个窗口跑8次变为1个窗口跑1次，由原来提交3套材料变为提交1套材料，受理办结时间提速50%。

事实上，在改革进行中，陈铁雄曾到过杭州市民之家，体验不动产登记办理流程。3月8日上午，陈铁雄刚刚开了全省视频会议，全面部署不动产交易、登记全过程“最多跑一次”改革。会议一结束他便来到市民中心，想看看群众办理不动产证究竟“顺不顺”。

当天，陈铁雄为自己选定角色：一名购置了存量房的群众，来办理不动产证。而那时办不动产证的流程是这样的：先到房管

部门领号、排队，提交材料审核，审核通过后拿到一份告知单；到税务部门领号、排队、完税，领到一份完税证明；再到国土部门领号、排队，提交材料审核，最终领出不动产证。一共 15 个环节。一整圈跑下来，他意识到 3 个部门之间的协作还有待加强。“老百姓一共需要准备多少资料？有哪些是可以不用重复提供的？哪些环节是可以简化的？”陈铁雄向工作人员抛出了一连串问题。他当场要求杭州市国土资源部门继续牵头与房管部门一起，不折不扣地落实好不动产登记“最多跑一次”改革事项，形成杭州样本，并在全省推广。

如今，在杭州，15 个办事环节被整合为 3 个环节，房屋交易、税收、不动产登记实行联合窗口并联办理，实现“一次取号、一窗受理”。办事群众提交资料后，3 个部门同时对资料进行把关，符合受理条件的统一出具受理单，实现房屋交易、税收和不动产登记全流程“60 分钟领证”，办事速度全国领先。全省各地全面实现不动产登记全业务、全过程“最多跑一次”，涉及不动产登记业务 55 项。截至 4 月 5 日，按照“最多跑一次”要求全省已受理不动产登记业务 37 万件，已办结 33.8 万件。

目前，各地都设立了集不动产交易、税收、登记于一体的综合受理窗口，制定并公布了统一的申报材料目录，实现了交易、税收、登记事项一次取号排队、一次提交材料、一次进行初审、一次缴纳税费、一次完成受理的“五个一”工作模式。同时，实行并联办理，有效避免了群众多次取号、多次排队的现象，平均受

理和办理时限缩短 50%以上。此外，为了不让企业和群众领证时再跑一次，普遍实施了不动产权证书（证明）快递送达服务，对部分特殊群体，一些地方还采取了送证上门服务。在应用互联网技术方面，省国土资源厅统一开发了“房屋权属证明”网上申请系统，支持各地实现了房屋权属证明“零跑路”。

建德市市长朱欢： 再细小的贴心之举，都令人暖心

草绿色的外衣，20座的宽大容量，身上酷酷的“最多跑一次”字样。而今，越来越多的建德市民群众认识了这位新朋友——“最多跑一次”免费直通车。这是建德市在行政服务中心由主城区搬迁到城东洋安区块后，为解决群众办事交通不便问题，推出的一项惠民举措。

3月31日，首趟“最多跑一次”免费直通车准时从始发站罗桐埠开出，吸引了无数好奇的目光，很多市民兴高采烈地登上直通车，喝到了“头口水”。这趟班车以罗桐埠为起点，市行政服务中心为终点，沿途经文化广场、市政府、新安江广场、半岛凯豪酒店4个站点，贯穿整个主城区。班车首发时间7时15分，第二班为7时35分，之后每隔30分钟左右一班。直通车开通第一月，市行政审批服务管理办公室全体人员会作为班车引导员，为大家

发放“最多跑一次”事项清单。

当天上午，建德市长朱欢也上了车，他要做的是，当一回普通的乘客，看看直通车服务到没到位，老百姓满不满意。

抵达终点站后，朱欢市长对工作人员提出了要求：真正实现让群众来行政服务中心办事“最多跑一次”，要在细节上多下功夫，注重车辆安全和行车安全，强化对外的宣传，提升普通老百姓的知晓度，车辆引导员要主动为办事群众提供服务，及时答疑解惑。

事实上，如何让“最多跑一次”“跑”进老百姓的心坎，是朱欢今年的重点工作之一。眼下，走进建德市行政服务中心的大厅，各项温馨的设置落入眼底：茶水自助区、休息区、午休区，可供办事群众小憩。服务人员则随时可提供群众疑难解答服务。“中心推出 838 项‘最多跑一次’清单后，着重围绕提高服务效率和水平下功夫。”市审管办相关负责人说，比如中心实行“2211”标准，就是两次礼貌用语、两次站立、一次微笑和一次评价提醒。

朱欢市长的手机收藏着“建德发布”公众号近期热评最多的一条推送内容——关于“最多跑一次”免费直通车开通的消息。这条几百字的微信新闻后面跟着的 60 余条评价，全部来自普通老百姓，而且无一例外是点赞，让他很感动。“做工作难免会有‘杂音’，但‘最多跑一次’得到齐刷刷的好评，说明老百姓对这项工作很支持。”“最多跑一次”是一个亲民平台，能有效树立党委、政府良好的形象，最终目的就是增进党和群众间的鱼水情。

本刊邮箱：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
