

“最多跑一次”改革 简 报

第 56 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 4 月 28 日

车俊书记批示充分肯定杭州市长徐立毅 暗访体验“最多跑一次”改革

4 月 25 日，杭州市长徐立毅以一名普通市民的身份，实地暗访杭州多个行政服务窗口，体验“最多跑一次”改革落地情况。4 月 26 日，车俊书记在省“最多跑一次”改革办公室上报的简报上专门作出批示：“很好，这样的体验才是真实的，我们每一位政府办事人员都应该换位思考，方便群众”。请各地各部门认真学习领会车俊书记的批示精神，主要负责人要亲历亲为抓改革，扑

下身子抓落实，义无反顾向前推进。

附：

杭州市长徐立毅暗访“最多跑一次”改革： 不能让老百姓办事“一直在路上”

4月25日上午，为了深化“最多跑一次”改革，杭州市长徐立毅以一名普通市民的身份，不发通知、不打招呼，轻车简从，实地暗访杭州多个行政服务窗口，查问题、找症结、寻良方。在暗访结束后的现场办公会议上，徐立毅强调，“最多跑一次”事关百姓民生，事关发展大局，各级各部门要坚持问题导向、结果评议，拿出自我革命的勇气和魄力，聚焦群众和企业办事卡壳的“痛点”、“堵点”，进一步减少审批环节、精简审批事项、优化审批流程，确保在简政放权上取得新突破，不能让老百姓办事“一直在路上”。

上午9时10分，上城区行政服务中心。站在门口，徐立毅与前来办理分公司注册登记的企业员工小柴亲切交谈。“今天我来帮你办事，看看办事难不难。”接过厚厚的申请材料，徐立毅径直乘电梯来到四楼办事窗口。取号、排队、咨询、网上申报，徐立毅从一个窗口来到另一个窗口，花了将近半个小时的时间，亲身体会了办事的全流程。由于政策性强、过程复杂，加上材料不齐而未能现场办结。体会到个中的辛苦后，徐立毅说，只有

政府思维向服务思维转变，善于转换角色，才能让制定出来的政策更接地气，更贴合企业与群众的需求。

40 分钟后，徐立毅来到市行政服务中心。在大屏幕前，他仔细观看了业务受理流程，并前往各窗口察看办事情况。在交通运输服务窗口，张先生为企业车辆办理转出过户手续。徐立毅耐心陪他办完网上申请之后却被告知，由于提交的表格版本不同，仍需再跑一趟。之后，徐立毅和一家注册在拱墅区的企业人员一起办理了新公司网上名称注册，结果得知企业冠省名登记注册的审批权限不在市本级，最快也需几个工作日才能完成，实现“最多跑一次”真心不易。

最后，徐立毅来到市民之家的公积金窗口，主动陪同在杭务工人员高先生办理公积金提取业务。这项看似简单的业务，却被告知需要开具无房证明，而开证明的房产档案馆却位于开元路。这让“最多跑一次”再次落空。徐立毅在一旁问办事员：“外地无房户提取公积金的现象这么普遍，为什么部门间的数据不能联网？为什么现场没有开具证明的自助打印机？”

在得到否定的答复后，徐立毅说，我们每个人都不妨换个角度去思考，多从用户立场去体验去发现，真正把事情办好。

10 点 45 分，徐立毅和副市长戴建平、王宏一起，召集市编委办、市审管办等 13 个职能部门，专题就深化“最多跑一次”改革进行现场办公。

和大家共同看完暗访录像，听完相关部门的发言后，徐立毅

结合上午办事的切身体会，开门见山地说，今天开会就是一个主题，在关键领域，查找关键问题，找到最佳办法，在最短的时间，通过政府的自身改革，真正让老百姓办事“最多跑一次”。下一步，我们要坚持问题导向、结果导向、群众评议，着重在杭州服务、杭州速度、杭州样本三个方面一抓到底：在杭州服务上，要体现以人民为中心的思想，既要理出权力清单，又要理出服务清单，学会换位思考，扩大服务事项覆盖面，通过削减制度交易成本，真正提高服务质量、增强办事群众获得感；在杭州速度上，要坚持标本兼治，推进改革标准化，深化流程再造，实现数据共享。通过互联网+的技术手段，争取让数据多跑路，换取群众和企业少跑路甚至不跑路，切实提升政府办事效率；在杭州样本上，要以最铁的决心，破除“不担当、不作为、不落实”的顽疾，形成实干至上的鲜明导向。要着眼于办件量大、涉及面广、频率较高的事项，具体到每一个事项，每一个细节，逐件逐事抓实抓细，层层推进。通过督查找问题抓落实，提升效能，优化服务，努力在“最多跑一次”改革上走在全省前列，让广大老百姓和企业体会到更多的获得感。

本刊邮箱：364425706@qq.com

报：车俊书记，袁家军代省长，副省长，省政府秘书长、副秘书长，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”改革办公室
