

# “最多跑一次”改革 简报

第 72 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 17 日

---

## 书记亲自出马 督考办齐上阵 衢州市以深度暗访助力“最多跑一次”改革

衢州市全面贯彻落实省委、省政府关于“最多跑一次”改革的决策部署和衢州座谈会精神，开展行之有效的暗访行动，听民声，察民意，查找问题，抓紧整改，提升改革成效。

市委书记亲自出马，充当排头兵，深入一线了解情况，体察民情。近日，市委书记陈新不打招呼，以一名普通市民的身份到行政服务中心房屋交易与不动产登记、工商服务、

公积金等办事窗口暗访，详细了解办理事项、办理流程，亲自体验办事流程，同办事群众交流，听取群众意见建议。同时，开展现场办公，对暗访发现的问题落实相关部门及时研究解决，并强调要聚焦堵点、痛点、难点，动真格、出实招，精简办事流程、提升办事时效、优化服务水平，让群众和企业办事更方便、更快捷、更舒畅。

在陈新书记的带动下，衢州市督考办及时出动，于5月4日、5日分三组赴市行政服务中心开展全面的暗访行动，通过直接陪同办理、模拟办事体验、与办事群众访谈交流等方式，零距离掌握老百姓的获得感。此次行动共暗访群众办理的行政审批事项45件，包括不动产登记、公积金、工商服务、交管服务、社保、道路运输许可等。经汇总，实现“一次办结”事项39件，“一次办结”率86.7%；办事人员对窗口工作人员服务态度和服务效率表示满意事项43件，满意率95.6%。

通过市委书记和督考办的暗访行动了解到，绝大多数群众对“最多跑一次”改革进展表示满意，突出反映在以下四方面：

一是来回跑腿的次数变少了。办理不动产登记业务的中介余某表示，以前至少要跑3个窗口跑8次，“一窗受理、集成服务”改革后只需跑1个窗口跑1次；办理公积金贷款业务的郑先生表示，以前跑完公积金中心还要再跑银行，现在银行进驻了公积金中心，只要跑1次就可办成了。

二是办事等待的时间缩短了。办理二手房过户的市民刘先生等多名群众表示现在的办事效率有了明显提升，以前来办事经常一等就是半天，有些要一天、甚至几天才能办完，现在很多环节省掉了，办事时间也大大缩短了。

三是需要提供的材料简化了。中介姜某说，以前代办二手房过户，许多材料都要复印3套，现在一般只要1套材料就够了。现场办理社保和企业注册登记业务的几位群众也表示，现在要带的材料少了很多。

四是窗口“微笑服务”增多了。现场绝大多数群众对目前行政服务中心的办事环境表示满意，感到窗口人员的微笑多了、不耐烦少了，对窗口人员的点赞多了、抱怨少了。

在看到成绩的同时，暗访中还发现“最多跑一次”改革中存在一些短板有待提升：一是少数事项等待办理时间较长；二是部分事项信息公开、所需材料“一次告知”不到位，办事群众往往先来咨询再来办理，有的要跑几次才能办结；三是国地税纳税开票等少数业务尚未整合进入行政服务中心。

下一步，衢州市将坚持问题导向，下大力气做好“最多跑一次”改革的完善和提升工作，进一步优化流程、精简程序，进一步加强宣传、明晰要求，进一步注重细节、提升服务，努力让老百姓办事更加省时、省力、省心。

本刊邮箱：[364425706@qq.com](mailto:364425706@qq.com)

---

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、熊建平、朱从玖、梁黎明、孙景淼、高兴夫、成岳冲同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、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”改革办公室。

---