

# “最多跑一次”改革 简报

第 78 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 18 日

---

## 百姓的真心点赞 是“最多跑一次”改革的最终目标

——车俊书记对群众来信点赞“最多跑一次改革”作出批示

5月9日，省委书记车俊收到了一封特殊的信，题目叫：圆梦路上的这道坎——赞省委省政府“最多跑一次”的重大改革。在这封信里，七十岁的老人张阿姨讲述了自己迁户口的真实经历。前不久她到下沙白杨派出所办理户口迁移手续，因为年代久远、

材料颇有些错漏，去之前很忐忑。让她没想到的是，派出民警对她的材料做了细致的查看、分析，很快理清了头绪，并当场为她开出了准迁证，帮她完成了跟女儿团聚的梦想。她在信中说：“要感谢省委、省政府‘最多跑一次’改革的好政策，也要感谢派出所的民警，是她的细心、耐心帮助了我。”车书记看了这封信后，很有感触，批下了这么一段话：这就是老百姓的真实感受，只要政府做到真心服务，老百姓都会记在心里。

张阿姨的来信点赞，是对“最多跑一次”改革的充分肯定，说明改革的成效已经得到显现，群众的获得感得到了提升。我们要以此为契机，进一步增强改革的信心和决心，进一步加大工作力度，把改革的各项措施更好地落到实处。

“最多跑一次”改革是一项系统工程，既要从制度层面去改革完善，也要改进和优化服务，把群众的满意作为改革的最终目标。各地公布的“最多跑一次”事项，前提是群众提交的办事材料齐全，从理论上讲可以实现群众办事“最多跑一次”，但在实际当中，由于老百姓对所办事项的材料、流程和相关要求不可能搞得非常清楚，很难做到“跑一次”就办好。最近，省“最多跑一次”改革办公室到各地进行明查暗访和随访体验，对媒体和网上的意见进行了汇总分析，许多地方的党政领导和部门领导也亲自到行政服务中心进行了暗访体验，当中也发现了不少问题，许多公布的“最多跑一次”事项群众在实际办理当中往往还要跑多趟。各地要认真分析原因，研究改进措施，要以张阿姨来信点赞

的杭州下沙白杨派出所的做法为正面案例，举一反三，进一步强化服务意识、提高服务质量，更好地放大“最多跑一次”改革的效应，让更多的群众享受到改革的红利。

附：七十岁老人写给车俊书记的信件原文

附件

## 圆梦路上的这道坎 ——赞省委省政府“最多跑一次”的重大改革

车省长：

您好！我是来自辽宁丹东的一个七十岁老人，十几年前跟随女儿、女婿来杭生活。前几年，老伴身体不好也来了杭州，老家的房子也就空了下来。今年我们把丹东的房子卖了，我和老伴的户口就不得不转到杭州来。然而，我们迁户口的一些证明材料虽然保存完好，但时间久远，当年也不重视，导致材料上的重要信息对不上。也正是这个原因，我们一直没想过能迁过来。直到这次，没有办法了，才想着拿上材料去派出所问问看。为了能少跑几趟，我事先还联系了老家的相关办事机构，没有其他合适的地方能挂靠我们的户口，修改那些陈年资料，也要我本人提供相关证明。

3月12日这天，我和女儿一起到下沙白杨派出所办理老人投靠手续，我打算好问问清楚再回去，但没想到接下来发生的事情，让我感触颇深、激动非常，更让我改变了多年的一些想法和偏见。在此，我将无法压抑的心情写下来，以抒我多感的胸怀！

户籍窗口干警仔细核对了我们拿去的材料，看出了几处不符。一个是结婚证上，我们结婚已四十几年，那时没有发结婚证，只有结婚登记档案。那个年代对出生年月意识不强，致使原来结

婚登记的年月与现在的户口、身份证不符。还有独生子女证上，没有我们夫妻俩的出生年月，只有年龄，但与我女儿出生时我们的实际年龄不符。另外，女儿上大学前又改过名字，我们之间的母女关系不符。

面对如此情况，我倍感困惑，我的团聚梦，真的成了一个梦。

虽已是阳春三月，杭城仍有些寒气袭人，加之内心的困惑，感觉浑身发冷，双手冰凉。面对柜台前的几位户籍民警，我满腹苦水无法倾诉。正在这百般无奈之时，一位女干警将我女儿叫到一边，和我女儿写写划划，我坐在一旁等待，不知将发生什么。

这位女干警面无表情，一副严肃认真的样子，她们商量完了，将我叫到一边让我写一份说明材料。女儿告诉我，这位女干警仔细审视了一下，认为情况是真实的，前后也能对接起来，只是需要写一份详细的说明。

听到这样说，我的心砰砰直跳。是高兴？是激动？还是对这位女干警的聪颖、细致而惊悚？无法形容我当时的心情。我自己都解释不清的历史问题，被这位女干警的几个数学公式化解了矛盾。我的“情况说明”写完了，那位女干警又仔细认真地看了，还根据我的情况动手改了满满一张 A4 纸，让我们重新再写了一份。

哪有这样的干警啊！以前，我见了穿警服的都躲得远远的，我内心认为公安干警都铁面无私，对人不是训斥就是整治，除了冷血就是不学无术。这种偏见从年轻至今，直到遇上这位女干警，她彻底改变了我的这一偏见！

一位户籍干警，与我和我的女儿都素不相识，无亲无故，却能设身处地的为前来办事的群众如此相助，不仅认真分析情况，找到了我们材料上连自己都解释不清的矛盾关联性，还具体指导、亲自修改，实属罕见啊！

办完事情，经过了解，知道这位好干警叫蒋某某。

后来，我去老家把户口迁过来去落户。本来，蒋警官告诉我不用自己去，我可以委托女儿代办。但我想见见她。本以为落户还要等几个工作日才能取户口本。没想到，立等便取。不仅如此，还为我当即办好了杭州身份证。仅三天时间，一张我十分满意的身份证便快递到我家里。这张身份证所以满意还有照相这个环节。第一次拍完，我觉得不大好，照相的干警又给我拍了一次，我还觉得不好，她又给我拍了一次，直到我满意为止。

这回，我还遇到了她们的方所长，我本想向他夸赞几句户籍室的工作。他告诉我，他们多做一点点，能让我们少跑几趟路，这是他们分内的事。

回来后，我在网上看到浙江省委、省政府提出的“最多跑一次”，特地了解了一下相关的信息。正是政府有“最多跑一次”的这种理念和措施，才让我轻轻松松跨过了团圆梦上的这道坎。由衷感谢省委领导啊，给我们老百姓带来了看得见的便利和实惠。

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。

---