

# “最多跑一次”改革 简报

第 82 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 25 日

---

## 金华市开展“最多跑一次”群众满意度调查

按：改革的评判权在群众，“最多跑一次”改革的成效最终表现为群众获得感的提升。4 月份以来，金华市从改革的实际出发，委托市社情民意调查中心先后组织开展了两期“最多跑一次”改革成效群众满意度调查，客观体现改革成果，剖析存在问题，找准群众需求，为下一步攻坚的重点指明了方向。

### 一、基本情况

调查采取电话调查和现场调查相结合的方式进行。电话调查主要通过“12340”统计调查热线进行，对在全市各政务服务中心窗口办事过的群众开展电话调查。调查中，9个服务中心（包括分中心）共提供办事群众样本1894个，随机抽取300个进行随机电话抽查，占提供样本的16%左右，每个中心平均约33个左右。同时，社情民意调查中心在市、区行政服务中心对50名办事群众进行了现场调查。

## 二、调查情况

调查中，主要从10个方面了解群众对“最多跑一次”改革的看法，主要调查数据如下：

60%以上的人知道办事窗口的承诺办结时限，办事窗口有告知；85%左右的人办事排队“30分钟以内”，7%左右的人排队“1个小时以上”；85%左右的人受理时间“20分钟以内”，5%左右的人排队“30分钟以上”；70%左右的人现场办结，非现场办结事项中60%左右的人表示“7天之内”办结；50%以上的人跑一次窗口即可办结，1人网上办结；60%左右的人在一个窗口办结；50%左右的人认为材料“不多”，不到20%左右的人认为材料“较多”；90%左右的人认为“没有”不必要提交的申请材料；80%以上的人“提供的办事流程、办事指南”基本都看得懂。

在对改革成效的总体评价上，总体满意度高，在“办事是否快捷方便”、“办事结果是否满意”、“政府部门的办事效率”三方面的总体满意度平均达90分以上，其中60%以上人认为“在办

事窗口办事”方便，90%以上人对“事项办理结果”满意，80%以上人认为“政府部门的办事效率”高。

调查中，群众的主要意见建议有：一是推进网上办事，方便群众，如办理个人提取公积金希望能实现网上办理，现场直接领取。二是优化办事流程和简化准备材料。如办理规划报件可先递交电子版材料；办理公积金提取还需改进预约环节。三是缩短办事时限。如是在办事群众较多的办事窗口增设窗口，减少排队等候时间。

### 三、关于满意度调查的思考

我们的改革到没到位，群众的回答才是正确答案。通过调查发现，我们的改革取得了一定成效，但是离群众的期盼还有较大差距。下一步，金华市将以此次满意度调查为契机，进一步抓好改革攻坚，将群众最为关心的问题一一解决好，提升改革成效。

（一）进一步做实“互联网+政务服务”。年内实现服务事项网上申请（预审）、证照快递送达、电子印章和电子文件归档系统等三个全覆盖，推进人口、法人、电子证照等数据资源共享应用，以数据共享促进流程优化、业务协同。及时完成“综合受理平台”建设，进一步推动部门业务专网、条块信息系统整合互通，拓展数据共享应用，优化平台功能，切实提升网上审批能力。真正让数据在“网上跑起来”，不断提高网上办理的覆盖率。

（二）进一步优化流程、精简材料。以一件事梳理为抓手，按照企业和群众办事需求做好“一事情”的归集梳理工作，形

成多部门多环节的“一事情”，并推进全流程“最多跑一次”。制定公布标准化、规范化的办事指南，彻底取消不必要的申报材料，杜绝“奇葩证明”，让群众办事简单快捷。

（三）进一步加强改革宣传。进一步加大满意度调查力度，在调查中持续宣传改革；通过各种媒介渠道开展舆论宣传，引导社会共同参与；通过编制手册、动画播放、现场演示等，增强办事群众和企业对改革的了解，也向群众展示改革成果。

（四）进一步改进服务方式。聚焦群众办事的痛点和堵点，扎实改进服务方式，建立完善中心各项服务制度，将市不动产登记中心“午间值班制”“政务夜市制”“周末值班制”等制度进行推广，让改革真正落地见效。

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。

---