

“最多跑一次”改革 简 报

第 89 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 31 日

慈溪市围绕“一件事情”深化改革 破解“最多跑一次”难点

按：围绕“一件事情”进行事项梳理是“最多跑一次”改革的基本要求。前期，省改革办牵头制定了“一件事情”的标准，为各领域的全流程“最多跑一次”奠定了基础。慈溪市率先启动以群众办“一件事情”为事项的“最多跑一次”改革，围绕“一件事情”来科学界定事项、统筹优化服务，变群众“跑”为数据

“跑”、部门“跑”，切实提升群众和企业的获得感。截至目前，慈溪市已梳理界定包括餐饮企业、超市、药品零售店等常见性市场主体审批“一件事情”50项，涉及18个部门；办理“一件事情”58件，实现全流程“最多跑一次”，平均精简办事材料30%以上，提速20%以上。

一、在科学梳理上下功夫，破解“一件事情”界定难点。专门成立由编办、审管办、法制办、电子政务办等单位组成的联合梳理界定小组，对一个部门多个事项、多个部门一个事项、多个部门多个事项等情形进行深度整合，界定“一件事情”。针对部分“一件事情”存在牵头部门不愿当、事情界定难落实的情况，由联合梳理界定小组根据行业主管、主要证照、首先受理等情况相应确定牵头部门，再由牵头部门协同做好联办事项流程再造、相关表格填写提交及入库公开等工作。同时，联合梳理界定小组以集中培训和现场办公的方式举办“一件事情”入库公开业务培训，着力打造政府内部“流水线”审批模式。目前，已先后开展培训4期，对“一件事情”的认识不断深化。

二、在协同管理上下功夫，破解多单位集成办理难点。为消除部门之间容易出现的“各自为政”壁垒，促进协同顺畅办理，授权牵头部门具有协调其他部门相关科室的权力，统一办事指南，精简材料环节，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的一站式服务模式，形成各部门相关科室之间“集成式”审批作业机制。如“印刷经营企业审批”这件事情，明确由

行业主管部门市文广局为牵头单位，“一窗”受理申报材料，转发各部门完成审批后，统一将《营业执照》和《印刷经营许可证》等证照快递送达申请人。同时，依托网上“中介超市”服务平台，实行审批部门、中介机构、办事群众三方互动、无缝对接的联办机制，群众可分类查询、按需购买中介服务。目前，慈溪市网上“中介超市”已进驻中介机构 301 家，涉及 17 个种类 41 项中介服务项目。

三、在多方宣传上下功夫，破解惠民信息不对称难点。为避免改革工作“政府自拉自唱”、群众了解知晓不足的情况，及时编制“一件事情”服务清单，印制宣传折页、海报等宣传资料，并通过当地“一报一网两台”以及微信、微博等新媒体进行刊载宣传，实现“指尖上”的传播。同时，将“12345”政务咨询平台、市社会治理综合服务中心、“81890”服务热线等平台进行整合统一，把“一件事情”审批事项列为重要对外咨询服务内容，让群众到行政服务中心办事之前，能在各大热线平台问得到、政务服务网查得到、审批服务大厅看得到。截至目前，已在“一报一网两台”报道 8 篇，在有关部门微信公众号上刊登 5 篇，印制发放宣传折页等宣传资料 2000 余份，提升了群众知晓度。

四、在前台服务上下功夫，破解办事窗口找不到难点。鉴于之前因涉审事项多而带来的受理窗口难找情况，慈溪市在宁波率先对行政服务中心大厅重新进行物理整合，根据相应类别划分为基本建设项目、商事登记、不动产登记、社会民生事务、综合审

批服务等五大综合服务办理区，并制定相应的“一窗受理”标准。同时，积极探索将“一窗受理”改革向镇街延伸，目前已全面完成。同时，切实提升行政服务中心的现场服务水平，运用 OSM 现场管理模式，推行“5S”（整理、存放、清洁、标准、素养）、可视化管理、PDCAA（策划—执行—审核—改善—标准）等规范化管理制度，实行大堂经理咨询导引服务，做到窗口现场服务内容“一眼清”、面对咨询“一口清”、办理事项“一趟清”。此外，还组织政务监督员、志愿者、小分队开展用户体验式跟踪督查，实地体验、评估督查改革是否真正到位，群众是否真正感受到方便，目前已组织现场体验 2 次。

本刊邮箱：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。
