

# “最多跑一次”改革 简 报

第 90 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 31 日

---

## 永嘉县“星级服务” 深化“最多跑一次”改革

按：永嘉县将“最多跑一次”改革作为“一号工程”，围绕打造“5 星级审批服务体验”，启动“5 心服务战略”，实现标准化审批、全流程透明，以“尽心、贴心、专心”的最优服务换取群众的“省心、放心”。事项平均办结时间从原先的 3.6 天减少到现在的 2.1 天，提速 40% 以上，群众满意率大幅增长，实现

了办证效率与群众满意双提升。

## 一、优化流程，方便群众办理

(一) 受理便民。利用物联网、大数据等技术，创新受理方式，方便群众。如人力社保局开发出“免填单”系统，推出人社业务“免填单办件”，扫描身份证就可自动完成相关信息的采集、录入，不必再填写申请表单、提交身份证复印件等材料，效率提升70%以上；又如民政在全省启用的“婚姻登记人脸识别系统”，只用一刷身份证就能完成身份对比核验，效率提升30%以上。

(二) 缴费便民。为破解办理部分事项要“向窗口提出申请—跑银行缴纳税费—跑回窗口办件”的繁琐，引进“一行一宝”模式。“一行”指在审批大厅内引进县农商银行，不出厅就可完成不动产登记等事项税费的缴纳，节省时间50%以上；“一宝”指开通支付宝缴纳涉地税业务，随时随地或在窗口“扫一扫”便可完成缴费，节省时间80%以上。

(三) 一窗通办。以“一事情”为导向，全面推行“一窗受理、集成服务”审批模式，即对群众和企业高频办理的6类384项业务进行整合，设立商事登记、不动产登记等6个综合窗口，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的“一窗通办”的新方式，变“群众跑腿”为“部门自己跑”，解决了群众多头跑、多头找，重复提交资料、排队等繁琐问题。

## 二、用心接待，做合格“店小二”

(一) 暖心进门服务。借鉴商场专柜服务理念，在行政审批

中心进门处设置“预登记窗口”，由2名专职人员在岗，为上门群众提供咨询、指引，预约办事窗口等服务，避免了群众因不熟悉各窗口位置、部门业务而四处寻找、询问的麻烦。同时安排专人为未携带相关复印件的群众，提供免费复印、打印等服务，不必特意再跑打印店，人均约节省时间15分钟、费用5元。

（二）开启趣味等待。借鉴汽车4S店服务模式，全面提升硬件设施，在等待区配置电脑、液晶电视机等设施，开辟乒乓球区、散步区、吸烟区等区域，开通免费wifi，配备茶水、报纸，使群众不再“无聊等”。针对实际中存在的已到下班时间，仍有群众在等待办件的现象，建立“继续办”机制，即使已下班，工作人员仍要正常办件，直至群众全部离开为止，杜绝“下次再来”。

（三）启用周末窗口。考虑到部分群众工作日较忙、抽不出时间去审批大厅的实际，推行便民服务“不打烊”，即对一些服务量大、与市民生活工作关系密切的服务窗口，周末照常办公，如不动产登记等业务实行每周7天工作制，居民身份证、户籍治安等业务实行每周6工作制。目前，已开通周末窗口8个，涉及服务内容30多项，下步将结合实际，逐步开放相关窗口。

### **三、强化监管，保障服务质量**

（一）强化系统监察。要求各窗口必须将受理的申请件录入“县审批系统”，实行痕迹化管理，严禁先办件、再录入系统的体外循环现象，如开展投资项目“线上线下全流程”审批，将审批流程由18个环节整合6个，周期从200多天压缩到100天之

内，实行线上受理、办理、监管一条龙服务，提速50%以上，育才产业园、工艺美术小微园等一批重点项目审批时间整整缩短8个月，供地后三天就开工建设。

（二）强化双轨监督。实行“网监”与“人查”并行的“双轨”监督机制。“网监”上，在每个窗口天花板上安装“观察眼”，与县纪委联网，时时监督窗口人员言行举止；“人查”上，审管办定期对各窗口进行巡视、接受投诉，并根据考评情况，每季度评出“红旗窗口”8个，“先进标兵”10人，年度“先进个人”30多人，并不定期约谈后进人员。

（三）强化群众监督。一方面，组织市民监督团等团体到审批中心开展明察暗访，对“最多跑一次”工作“挑刺”，今年至今已收到问题、建议10多条，整改率100%；另一方面，开展“审批科室作风效能建设评议”，邀请办件群众担任“考评官”，评出10个“满意科室”、10个“不满意科室”，对排名末位的科室通报批评，连续2年被评为末位的，科室负责人降职使用。

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。

---