

“最多跑一次”改革 简报

第 88 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 1 月 8 日

编者按：

为了让办事指南更接地气、更通俗易懂，让群众办事更方便，日前江干区发动群众对办事指南进行“找、抓、评”，出台了“最多跑一次”通俗版办事指南，拉近了办事群众和政府部门之间的距离。12月27日，徐立毅市长专门作出批示。现将有关情况予以刊载，供各地各部门参考学习。

讲群众语言 请群众参与 让群众秒懂

江干区“最多跑一次”通俗版办事指南正式出炉

什么样的办事指南能让老百姓一看就懂，一读就明？政府的公文、法律条文，怎样能转化成通俗易懂的语言？

一、主要做法

近日，江干区举办了“办事指南”优化大比武活动，整个活动聚力群众的智慧，通过“找、抓、评”，让群众由改革的接受者转变为改革的参与者，对办事指南进行通俗化改造，拉近了办事群众和政府部门之间的距离。

一是发动群众找问题。围绕办事指南“专业化表述”向“口语化表述”的目标，在全区范围内开展办事指南“拍砖会”，向 260 余名“两代表一委员”、185 名现场办事群众征求意见建议，搜集到问题建议 60 余条。比如，在公租房办事指南中“5 年”的户籍年限怎么算，已拆迁但未交房、无房产证算不算“在市区无房”；公共场所卫生许可证办事指南中需要提供有资质公司的空气检测报告，哪些公司属于有资质？毛巾外洗协议是否为必须提供资料等。

二是依托群众抓整改。针对群众提出的要素表述不清晰、流程繁琐、无参照样表等普遍性问题，初步选取 46 个办件量大、群众办事需求较多的事项进行优化改造，并通过微信平台、86909000 政

务服务云总机、窗口多媒体评价器、问卷调查、现场问政等方式向办事群众“征集金点子”。

三是组织群众评优劣。将改造优化的办事指南及时向群众展示,接受初步评审,前期评议共有 8966 名群众关注,3761 名群众参与投票,决赛阶段还面向社会公开招录了由 14 名群众组成的“大众评审团”,现场点评打分。

二、主要特点

通过前期群众的拍砖评议、比武评审,江干区首个通俗版常用事项办事指南正式出炉,该目录由前期 46 个事项逐步扩展至办件量较大、群众办事需求较多的 100 项事项,优化后的办事指南基本达到了“群众秒懂”和“实用为本”的目的,呈现出以下四个特点:

一是语言上通俗易懂。办事指南不再堆砌法律词汇,并对严肃枯燥的公文表达方式进行优化,语言上面避免了晦涩难懂。以党组织关系转接事项为例,以诗歌的形式将办理流程、所需材料、窗口电话都融入其中,简洁明了;商务局的再生资源回收办理将所需提交的回收备案表、承诺书、身份证附件和营业执照附件提炼成“表叔证照”,让办事群众简单易记。

二是形式上图文并茂。办事指南在没有丢失原有要素和功效的前提下,用诗歌、动漫、视频、H5 小程序等丰富多彩的形式,把原本枯燥的办事指南变成了一件件艺术品。本轮大比武作品中有 8 类事项采用了动漫视频方式展现,38 类事项采用了漫画、图解、问答等方式展现。如公共场所卫生行政许可事项办事指南中,不仅

提供了行政指导书的样本图表,还附上电影院、ktv、旅馆、理发店、足浴店的样板照片,让群众一目了然。

三是分类上准确细致。在通俗化的基础上,办事指南针对群众办理的特殊性,分类也更加细致。如法律援助办事指南中对事项审查类型、办理依据、申请条件、材料目录一一列明,并绘制法律援助审批流程图和常见错误示例予以直观展现;国税局普票代开中将个人、企业、个体工商户办理流程分别以问答方式展现;不动产登记中对商品房买卖和经济适用房转商品房的流程进行生动演示;公租房办理还分门别类剖析了困难家庭、新就业大学生及创业人员等各类人群如何办理的情况,内容详实。

四是内容上简减并重。本轮办事指南优化,做到了通俗细致而不繁琐复杂,严格按照“四个一律取消”,省掉不必要和无法律依据的各类条款。如区卫计局医疗机构职业登记中验资证明已经取消,需出具的医疗事故证明和无犯罪证明改为承诺制;民政局创新券推广应用服务中将授权委托书、学籍证明、医院证明、住房查询记录、劳动收入证明、离婚证明、失业证等 10 份申报材料缩减成 2 份;城管局户外广告设施和招牌、指示牌备案事项中申报材料由原来的 12 份减为 8 份。

下一步,江干区还将继续瞄准群众办事材料复杂、流程繁琐的痛点,以办事指南整合优化为基础,谋划“受办分离”改革方案,迭代升级现有四类“综合窗口”,设置综合咨询、综合受理、即办事项、投资项目等分类窗口,实现全平台“前台综合受理、后台分类

审批、窗口统一出件”的管理模式,让群众的获得感成为审改工作的试金石。

(江干区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,赵一德书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副
秘书长,各区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
