

距离2月27日宁波公布首批“最多跑一次”事项清单，已经整整一个月了。

从呱呱落地“新生”到顺利“满月”，宁波版的“最多跑一次”改革究竟成果如何？有着怎样的特色探索？又存在怎样的问题和瓶颈？

昨日，记者带着市民当前关心的三大问题，采访了相关部门负责人，看看这场事关民生、事关发展的改革，在落地宁波之后究竟“成色”几何。



“最多跑一次”改革为群众和企业办事带来众多便利。

(龚一鸣 摄)

“最多跑一次”改革落地宁波“成色”几何

本报记者 黄合 实习生 袁朝丹 通讯员 詹婷



不动产办理大厅入口。

(龚一鸣 摄)

数 说



据统计，自**2月27日**宁波公布首批“最多跑一次”事项清单以来，我市共公布了两批“最多跑一次”事项



从督查情况看，**2月27日-3月20日期间**

市本级“最多跑一次”事项累计办件量 **259462件**

258745件 真正实现了“最多跑一次”



群众和企业对“最多跑一次”改革成效表示肯定和支持，对“办事等待时间是否满意、过程满意程度”等问题

群众和企业选择“非常满意”或“满意”

70%左右

表示“不满意”或“非常不满意”

7%左右



群众和企业对“最多跑一次”改革的知晓度不高，选择“比较了解”或“了解”的约占**20%**

同时，群众和企业运用网络办事普及度不高，“能在网上找到办理标准、流程及进度”的群众占**40%**左右，还有**60%**左右的群众表示“不能”或“不知道”



至于不能实现“最多跑一次”的原因，大多数群众和企业表示，主要集中在“申报材料不齐（**27.3%**）”、未提出快递送达要求（**26.2%**）、未缴纳规定费用（**13.2%**）、未通过网上申报（**11.8%**）”

张悦 制图

临近傍晚7点，市行政服务中心一楼仍然灯火通明。在不动产登记服务窗口前，还有一些手拿材料的市民在焦急等待。

“这几天，我们工作人员加班到晚上七八点。根据‘最多跑一次’改革要求，我们在本周完成了‘一窗受理、集成服务’的流程再优化，目前仍在业务磨合探索阶段。”市不动产登记服务中心受理办证处相关负责人葛晓君说。

“最多跑一次”改革，是“四张清单一张网”改革的再推进再深化，是以人民为中心发展思想的浙江探索与实践。去年年底，我省率先开展“最多跑一次”改革，明确提出只要办事群众资料齐备，符合法定要求，相关手续就能一次办结。

对于宁波来说，不仅是不动产登记领域，凡是和市民生活、生产密切相关的民生领域，大多在过去的一个月间，实现了一次彻彻底底的“自我梳理”，一次踏踏实实的“自我改革”。

据统计，自2月27日宁波公布首批“最多跑一次”事项清单以来，

改革是否有效果，应该由办事群众、企业说了算。

对于这个从一开始就着眼于“接地气”的“最多跑一次”改革来说，更应该是如此。

2月27日，我市正式晒出市县两级首批4850项“最多跑一次”事项清单，还同步公布了每个事项的实现方式，让群众办事可预期，宁波市民既可通过市政府门户网站查询，也可以通过“宁波公共服务”微信公众号“微”询，同时还可以通过手动进行评价，为你心目中的政府服务打分。

“总体来说，‘最多跑一次’改革还处于探索阶段，目前仍存在一些問題，但是老百姓的认可度很高，期望值也很高。”李浙闻说。

最近，市编委会同有关部门采取部门自查、民意调查、走访巡查等多种方式，对市本级第一批公布的975项“最多跑一次”事项落实情况进行了专项督查评估，同时对涉及不动产登记、工商登记、社保业务、缴纳税费、出入境及签证等办事较集中的窗口进行了重点走访。

“最多跑一次”改革，是看上去很美的“一阵风”，还是一次事关政府运行体制的根本改革？

通过1个月时间，宁波用踏踏实实的行动，亮出了自己的态度和主张。

从一开始仅仅是行政审批类事项，到覆盖权力清单和公共服务事项中群众和企业到政府办事事项，从一开始只是一个部门内部流程再造，到多个部门实现联合流程优化，“最多跑一次”改革展示出更加明显的系统性和整合性。

从市级部门整合，到乡镇基层纵深。围绕“最多跑一次”改革的理念和目标，我市依托基层治理体系四个平台（综治工作、市场监管、综合执法、便民服务），找准“最多跑一次”实现“距离更近”“时间更短”的契合点，把各类服务事项进驻到乡镇（街道）便民服务中心。根据城区、城郊结合、涉农等不同乡镇（街道）类型，市编委办选择江北区洪塘街道、镇海区庄市街道、慈溪市龙山镇、桥头镇作为试点，向基层便民服务中心延伸“一窗受理、集成服务”。除中心镇和卫星城外，全市乡

一问

政府是否真在进行“自我改革”

我市共公布了两批“最多跑一次”事项，40家市级部门合计公布审批类“最多跑一次”事项共1198项，各区县（市）第二批公布行政权力类“最多跑一次”事项平均约493项，各乡镇（街道）平均约29项，市属开发园区平均约290项。

“宁波坚持成熟一批、公开一批，督查一批、落地一批，要继续按照梳理事项范围全覆盖、公布区域范围全覆盖、便民服务理念全覆盖要求，尽可能做到应纳尽纳，努力满足群众就近就便办事要求。”在昨日举行的新闻发布会上，市加快推进“最多跑一次”改革工作领导小组办公室主任、市编委办主任李浙闻如是说。

将原入驻市行政服务中心的40个部门分设的158个窗口，整合为8个综合办理功能区87个“一窗受理”的窗口，同时还设置了咨询、出件和快递服务窗口，实现基于一级政府层面横向贯通、跨越部门的“一窗式”审批；在办税环节不再要求办事企业群众提供“家庭首套房证明”等不动产档案数据，改由登记窗口人员内部流转查询税务部门核税；推出189项“网上预约办事服务”，个人企业可以按照需求预约，减少办事企业群众等待时间……

据介绍，上述每一个举措的推出，每一个政策出台，都体现了宁波各级政府整合资源、以“人民为中心”的发展思想，展示了政府部门简政放权、自我改革的决心。

“‘三联办’模式，看上去仅仅是一次流程再造，背后却是用心良苦。整整一个月时间，我们和住建、税务等部门反复讨论研究，根据省里的要求结合宁波的实际，最终实现交

二问

改革是否能让群众真有获得感

从督查情况看，2月27日至3月20日期间，市本级“最多跑一次”事项累计办件量259462件，其中258745件真正实现了“最多跑一次”，同时，群众和企业对“最多跑一次”改革成效表示肯定和支持，对“办事等待时间是否满意、过程满意程度”等问题，70%左右的群众和企业选择“非常满意”或“满意”，表示“不满意”或“非常不满意”仅占7%。

“在手机上点点就能办理好特殊工时制审批，真是既方便、又高效，昨天我才在海曙区行政服务中心微信平台的浙江政务网手机端上申报，今天就收到EMS送来的准予行政许可决定书，我要给你们工作点赞。”程茜是浙江南苑控股集团有限公司的一名人事干部，她足不出户，只用了一天时间，就通过网上申报、快递送达方式，“一次搞定”申报审批的行政许可决定书。

“比过去方便多了，只需要找一个部门跑一次就可以了。”在南部商务区工作的任小姐说。过去，我市社保卡申领与医保缴费，是由人社保部门下属的人力资源和社会保障中心、城乡居民基本医疗保险管理中心分别办理，需两次提交相同材料。如今，通过窗口整合和事项联办，明确由城乡居民基本医疗保险管理中心统一收件，实现医保缴费与社保卡申领联办模式，切实方便了群众办事。

不过，问题仍然存在。据调查结果来看，群众和企业对“最多跑一次”改革了解还不够，知晓度不高，选择“比较了解”或“了解”的约占20%；同时，群众和企业运用网络办事普及度不高，“能在网

三问

改革该如何系统深入推进

镇（街道）便民服务中心综合窗口一般按照“3+X”模式设置，即统一设置社会保障、民生事务、综合服务窗口，“X”为各乡镇（街道）便民服务中心根据现有的窗口布局和服务容量，可以自行设置综合窗口，一般涉及商事登记、建设国土、创业就业等，原则上“X”不得超过3个。

从一个部门梳理，到多个部门整合。以群众办事方便为目标，我市着力推进各领域信息的共享和利用，减少重复提供证明及材料，整合若干个量大面广、应用度高的部门信息系统，加快建设大数据基础平台和政务数据资源共享交换体系。对于近期难以实现“最多跑一次”的事项，以及涉及多个部门办理，且对群众和企业而言仍需跑多次的事项，按照“最多跑一次”的要求，研究提出深化改革、提高效率

能、优化服务的对策措施和意见建议。在此基础上，积极探索部门职能优化配置的有效途径，理顺部门职责关系，健全政府职责体系，实现政府权力“瘦身”，从源头上减少群众和企业到政府办事的次数。

从注重“事前审批”到兼顾“事后监管”。我市将按照“事前管标准、事中管达标、事后管信用”的总体要求，大力推进政府监管创新，积极探索推进“双随机”抽查监管、综合行政执法、企业投资项目承诺制监管、审慎监管、智慧监管等工作。加快构建综合监管信用体系，赋予信用好的企业、个人更多的便利。同时，提升统一政务咨询投诉举报平台运行实效，让热线电话实现应整尽整，并推进热线电话、互联网平台、信函等受理平台和110承接的非紧急类事务的全面整合，让

易、契税、登记全流程的优化，让过去各自为战的部门，能够根据群众‘办一件事情’的需求，打破各自原先的部门壁垒，将方便群众做到极致。”市国土资源局总规划师包建华说。

同样，分散在各个部门的信息、数据，也打破了过去桎梏，基本实现了初步整合。市行政服务中心按照“一个窗口办成一件事”的要求，明确划分了“基本建设项目、商事登记、商贸服务、不动产登记、公安服务、交通运输、涉外事务、社会民生事务”等八类综合办理功能区，落实“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式。

截至目前，市科技局、市场监管局、安监局、林业局、综合执法局（城管局）等14个部门和单位，行政审批类权力事项基本实现了“最多跑一次”。对于初创型的小微创业企业来说，今后涉及市级科技企业孵化器认定、高新技术企业认定、科技成果登记、知识产权信息利用服务等事项，通过“互联网+”，办事效率得以大大提高。

上找到办理标准、流程及进度”的群众占40%左右，还有60%左右的群众表示“不能”或“不知道”。

至于不能实现“最多跑一次”的原因，大多数群众和企业表示，主要集中在“申报材料不齐（27.3%）、未提出快递送达要求（26.2%）、未缴纳规定费用（13.2%）、未通过网上申报（11.8%）”等。

对此，今天的新闻发布会认为，对于未真正实现“最多跑一次”的原因，说明政府信息公开还不够透明、不够全面，对办事指南、办事流程的公布、宣传还不够深入，网上网下融合推动还不够，对接下来要采取的措施应加以改进和完善。

葛晓君表示，以不动产登记为例，目前仍处于“三联办”的试行阶段，几个不同部门之间还需要进行信息的整合和人员的调配磨合，一些群众还不知道改革之后的材料要求，可能在一定程度上影响了办事的进度。按照目前的效果，最快能够在20分钟办完一次申请事项。

群众只打一次电话就能解决办事咨询和投诉举报等问题。

同时，根据“互联网+”融合线上线下服务体系建设的要 求，我市将加强浙江政务服务网宁波平台建设，进一步推广“网上申请、一次核验、快速送达”等方式，提高“跑一次”或“零上门”事项的数量和比例；深化完善人口、法人综合数据库和公共信用信息库建设；推动各类网上预约、网上查询、网上办理、网上支付等便民服务汇聚到政务服务移动客户端（APP），方便群众网上办事。

正像“最多跑一次”改革工作领导小组办公室相关负责人所说，“最多跑一次”看上去是政府亮出清单“跑一次”，但实质上是简政放权，是以服务型政府为导向，让部门打通过去信息壁垒，打破过去只盯着自己手里“利益程序”的桎梏，实现流程再造，让“互联网+”真正发挥作用。

据悉，截至今年年底，我市将基本实现“最多跑一次是原则、跑多次是例外”的要求，给广大市民一张满意的答卷。