

以群众需求为导向

市交通委全力推进「最多跑一次」改革



北仑“管家”服务方便企业办事。



通过流程管理，群众办事更便利。

一年多前，“最多跑一次”改革如一声春雷，为宁波群众、企业去行政机构办事带来了“春雨”，也为各部门吹进了改革的“春风”。

改革启动以来，市交通委按照上级要求和部署，念好“实”“效”“前”的“三字经”，以群众需求为导向，深入推进“最多跑一次”改革，取得了阶段性成效。

改革推进贵在“实”。为扎实推进“最多跑一次”改革，市交通委首先“强力量”。改革推进之初，市交通委即成立了推进领导小组，设立办公室，整合推进力量；下半年又在此基础上进一步调整充实了领导小组和办公室力量，设立三个工作专班，系统组织推进改革工作。其次“健机制”。建立责任落实机制、自查自纠机制、动态报告机制、工作例会机制、信息报道机制、监督检查机制等“六大工作机制”，有序推进“最多跑一次”改革。再次是“谋大局”。印发了《关于加快推进“最多跑一次”改革的实施意见》等7个政策性文件，强化全系统改革顶层设计。同时“重联动”。推进审批权下放，推出“全城通办”，实现群众办事“就近跑”。在各区县（市）选取不同角度试点，以点带面推进改革各领域突破。

改革突破重在“效”。在市行政服务中心二楼D区，以往的公路、港航、道路运输、交通质监等窗口从去年3月下旬起有了统一的名字——“交通运输”窗口，这是市交通委“一窗受理”给群众和企业带来的直接便利。

在改革推进过程中，市交通委始终站在群众视角，以群众需求为导向，全力推进改革深入。着力“四个精减”突破。比如群众觉得原来需要提交的材料多，

交通委就着力于材料精减，申请材料由原来的887份，减少到431份，精简率达到51.4%。着力重点事项突破。对各行业领域办件量大、与群众联系紧密的事项进行靶向瞄准、重点突破，取得明显成效。如发放全省第一张“超限运输车辆行驶公路许可”电子证件，实现与企业群众不见面、无纸化、“跑零次”办结。将与群众联系最紧密从业资格证认定实现“全城通办”，就近就近办理。在工程质监领域实现线上线下同步办理等。这些重点领域的全面推进，得到企业和群众的高度肯定。又如将港航领域群众和企业办事最关切的“船舶检验许可”，在船舶停泊地设立“市县两级联合船检工作室”，已经累计为企业减轻直接经济负担300余万元。着力难点突破。比如，网约车车辆和人员许可，涉及城市客运、公安交警、水陆治安分局等多个部门，群众办事需要多个部门跑多次，为此市交通委专门开发网约车审批平台，与相关部门打通数据对接，实现数据互联互通，全面实现网约车三个许可事项“最多跑一次”，其中网约车车辆和从业人员许可已经实现全程“跑零次”。着力网上审批突破。改革以来近15万件审批办件中网上办理占比62.9%，四星级以上服务占比50.7%。

改革服务优在“前”。能否实现“最多跑一次”，机制创新是关键，但跑前服务是入口。“最多跑一次”改革，初心是落实以人民为中心的发展思想，为此，市交通委全力做好跑前服务，以群众的语言，为群众提供流程最优、回复最快、要素最清晰的指引，让群众一听就明、一看就懂、一来就会办。优化办理指南。改革之初，市交通委就根据“最多跑

一次”改革要求，对办理指南进行全面完善、及时公开。强化咨询服务。统一开展“咨询服务”，改革至今已累计接受群众咨询一万余起，件件有记录，重要事情再回访，有效做好“跑前指导”。

市交通委的“最多跑一次”改革走到了全省交通系统和全市前列，在去年9月全省交通运输“最多跑一次”改革现场会和今年初全市行政审批工作会议中作为典型发言，我市交通窗口连续四年获得市行政服务中心“示范单位”称号。

随着“最多跑一次”改革取得阶段性成果，6月8日，市交通委召开全市交通运输深化“最多跑一次”改革推进会，着力打造审批更速、服务更优、办事更便、材料更简、监管更强的交通运输部门，为全面实施“六争攻坚、三年攀高”和推进“交通强市”建设提供有力支撑和保障。

会上，市交通委主任张世方表示，将要坚持“以人民为中心”的理念，重点做好三方面工作：首先要求全面提升改革质量，着力在做细办事服务标准化、做优“一窗受理”主入口、做强办事服务多渠道等方面取得新的突破。其次是以统领全局的视野，撬动重点领域“最多跑一次”改革，要不等不靠推进“证照分离”改革试点；努力推动交通领域企业投资项目“最多100天”；深入谋划行政执法领域“最多跑一次”。第三要以“最多跑一次”思维，助推我市交通运输事业全面发展。要聚焦企业和群众最迫切、社会最期盼的领域靶向瞄准；要把握好工作推进的方式方法；要注重改革的实际成效，要求各单位在适当时机组织“回头看”，查漏补缺，确保实效。

企业办理相关服务的窗口工作人员，为该企业服务“管家”，在企业首次办事时发放“管家”服务卡，定期与企业沟通，“一对一”指导企业办理后续各项审批事项；同时及时采集企业对政府服务的相关建议，进一步优化窗口办事流程，提升窗口服务质量。企业则可以根据“管家”服务卡联系服务“管家”，“一对一”咨询办理交通运输窗口许可证相关业务，让企业“少跑腿”“快办证”，确保“最多跑一次”扎实落地，企业尽快投入到经营生产中。

目前窗口已累计发放企业“管家”服务卡20张，得到了企业的一致好评。

■ 全程移动办理 出租车司机“跑零次”办证

“最多跑一次”改革以来，市县两级交通运输系统各单位不断探索手机移动端办理，助推改革提速。以鄞州区交通运输局为例，该局充分利用微信平台，推行微信审批，通过手机移动端办理，助力办事企业和群众少跑腿、跑零次。

巡游出租汽车驾驶员王师傅要领取从业资格证，在改革之前，首先需到交通窗口报名，再去交警部门开具三年无事故记录证明，然后回交通窗口报名并去学校领取《准考证》考试合格，最后到交通窗口领证。全程交通、公安等部门来来来回回，前后至少要跑3次。

改革之后，王师傅只需在微

信平台上进行申请审批，交通和公安部门采取数据共享的方式，对申请人进行资格审核。通过审核后，王师傅的手机就会收到一条短信，凭短信去参加资格证考试，通过后交通部门会将资格证以快递方式送到王师傅家。若王师傅的申请材料有欠缺，将以微信提醒形式反馈给当事人，当事人可将欠缺的材料通过手机端补齐或快递到窗口，全程也可“跑零次”办结。

截至目前，鄞州区交通运输局已通过手机移动端办理巡游出租汽车驾驶员从业资格证认定200余件，办事群众不需再来来回回跑窗口，省时、省事、省力，深受群众好评。



鄞州手机微信服务助力「最多跑一次」。

■ “管家”服务 从“等你办”到“帮你办”

北仑区是物流集聚区，新增交通运输企业较多，2017年新增交通运输企业121家，而部分新增的交通运输企业对现有行业法律法规不熟悉，对相关办事环节了解不充分，存在着办事“来回跑、重复跑、多次跑、无效跑”等现象。甚至企业因未及时办理相关证件，导致企业经营许可证被注销情况时有发生，给企业生

产经营带来较大损失。

“最多跑一次”改革以来，为扎实抓好改革落地，方便企业办事，北仑区交通运输窗口推出企业“管家”服务，将行政审批由“等你办”变为“帮你办”。

“管家”服务主体为新增交通运输企业，服务期限为180天。按照谁受理、谁负责的原则，实行首办负责制，第一次给

■ “互联网+” 助力“最多跑一次”

“最多跑一次”改革以来，市交通委全力推进“互联网+政务服务”，助力“最多跑一次”改革。截至目前，“超限运输车辆行驶公路许可”、港口危险货物作业报告、包车客运备案等一批事项实现全程网上办理，“跑零次”办结。

一些特殊物品，常规货车装不下，在运输时不得不超限，这时，车主需要办理公路部门的“超限运输车辆行驶公路许可”。以往，申请人办理许可证需要到窗口申报，并递交相关材料12份，该许可的法定办理时限为15个工作日，对外承诺办理期限为3个工作日。申请人至少跑市行政服务中心1次以上，如遇到申

请材料不全或有误，需要补齐或更正，就必须跑2次以上。改革之后，不仅申请材料减少到了5份，而且只要通过网上申请，扫描二维码就可实时关注审批进程，市公路局还将“超限运输车辆行驶公路许可”转为即办件办理，如符合法定条件、材料齐全，在30分钟之内完成所有审批流程，做出许可决定并短信通知申请人。申请人只要自行打印《公路超限运输车辆通行证》电子证书就可持证上路。

利用互联网+，不仅实现了多项审批的“跑零次”，而且需要递交的材料也通过部门之间的数据共享可以解决，由“群众跑”变为了“部门自己跑”。



交通窗口“一窗受理”。