

江北区土地划拨转出让“至少跑两次”？  
不会手机支付就必须得“再多跑一次”？

# 不能让“让群众少跑路”成摆设

《民生问政 服务问效》昨晚播出下集

昨晚，大型电视问政节目《民生问政 服务问效》聚焦群众办事体验在宁波电视台播出下集。

在这一集中，记者暗访发现在土地划拨变转让、缴纳交通罚款、二手房水电气过户等事项办理中，群众办事频频遭遇“卡壳”，“让数据多跑腿、让群众少跑腿”成了一句摆设，“最多跑一次”变成了“至少跑两次”，甚至要跑五次。

针对上述问题，评论员与观察员直言，各种客观理由不能成借口，为群众服务不能打折扣，有一些“衙门作风”必须得改。

## 最多跑一次变为“至少跑两次”？

暗访：江北区办理土地性质转变，至少要跑两次

最近，国有土地划拨使用权补办出让受到关注，从“划拨”转为“出让”需按一定标准补缴出让金，不然该套住宅就不能过户交易。

4月24日下午2点左右，记者来到江北区不动产登记中心暗访，发现李师傅为了办理该项业务已经跑了不下三次，“先到那边办好（交钱），然后再到这里来……那边跑好，再到这里跑好”。

答复：不科学不合理，最迟明年3月底迁至新服务中心

市自然资源和规划局王丽萍坦言，“这不科学不合理，补办、合同签订变更登记应该一个窗口来解决，至少在同一地方来解决”，并承认对“江北把两地分开、让群众两头跑的情况不是特别了解，不清楚是因为场地，还是人员问题”。

宁波市不动产登记服务中心主任冯国南现场补充，江北情况有点特殊，“主要是江北区行政服务中心范围小、场地小，容纳不下不动产登记办理的人员和这么多（来办证的）市民”。

在现场观众席中就座的江北区审管办副主任戴萍表示，主要是因

窗口办理人员证实，市民先要到江北区行政服务中心缴费和转变土地性质，再来这里办证。可因为不少市民不了解办事流程，会先去办证，办证时却被告知要先交钱，导致往往要跑三次才能办妥。

缴费与办证不在同一地点，而且两地相距较远，开车需要13-16分钟，坐公交车则要40分钟左右。

为场地不够大，导致老百姓“两头跑”，力争最早今年年底、最迟明年3月底，把所有的群众办事窗口迁至新的江北区新行政服务中心，对于过渡期间要办事的群众，“尽量做好解释与咨询工作”。

王丽萍还建议，江北区可让服务中心和办证中心同时办理该项业务，解决群众“两头跑”难题，同时多做宣传，让群众到市里或其他区办，因为目前该项业务是全城通办的。

市委改革办常务副主任陶勤表示，要在一个月内在奉化“一窗通办、一表通用和一网联办”的经验向全市推广。

## 不会手机支付就得“多跑一次”？

暗访：业务办理大厅无法现金缴纳罚款

3月6日上午，记者来到鄞州交警大队暗访，发现有司机在缴纳罚款时因为不会手机支付两次咨询服务人员，差不多花了20分钟才办理完成。难道这里没有方便群众缴纳现金的办事窗口吗？

工作人员回答，现场没有，可按照罚单后的地址去银行办理，“（缴纳）现金只能银行缴，（支付宝、微信支付）什么都没有的，那我也没有办法”。

这样的情况也不是个例，3月

25日下午记者又来到了江北交警大队，在门口碰到一位想要缴纳罚款的货车司机，因只带了现金，正在四处求人帮忙。为了避免该司机再跑一趟，记者帮助司机完成了支付。司机吐槽，取消了现金缴纳窗口，他们真的不方便。

据了解，除了鄞州交警大队、江北交警大队外，位于丽园北路的公安交通管理服务中心早在4年前就取消了罚款现金缴纳窗口。

答复：积极协调银行机构，增设现金缴纳窗口

市公安局交通警察局局长施大年现场回答说，原来是有的，但根据行政处罚法第46条规定“罚缴分离”，罚款需要到银行缴纳。

那银行是否能在办理大厅设办理窗口呢？在观众席就座的市金融办副主任田玉才说，这需要跟监管

部门进一步协调沟通。市公安局党委副书记、常务副局长罗利达现场表示，要急老百姓所急，下一步积极协调银行机构，在窗口办理大厅延伸设置现金缴纳办理网点，“我想总有银行会承担社会责任来设置的”。

## 办理水电气过户

“一窗通办”在区级层面无法实现？

暗访：在江北办理水电气业务，需走三个地方

买新房后，水电气需要开户；买二手房，水电气也需要过户。

4月16日下午1点多，记者来到海曙区行政服务中心，向窗口咨询得知，这里只有办理燃气业务的窗口，办理电力相关业务需要出门左转前行约500米，有一个国家电网的营业厅。

当天下午3点多，在江北区行政服务中心，现场工作人员表示，办理水电气过户需要到位于宁穿路的宁波市行政服务中心，“那里可以一窗受理，如果在江北办，需要跑好几个地方，水电都是分开的”。

根据工作人员提供的信息，在江北区办理水电气业务，需要分别去宁慈东路399号、清江路380号、西草马路146号等地办理。

记者在随后的采访中发现，农村宅基地自建房的自来水开户业务，按照最便捷的流程来算，需要跑三次当地的自来水营业厅。

答复：是服务不到位，进驻没难度

国家电网宁波供电公司副总经理王激华说：“我们还有服务不到位的方面，市行政服务中心已经进驻了，进驻区一级服务中心也没有难度。”

市综合行政执法局局长郑一平则表示，相关业务已经进驻市行政服务中心，但部分区县（市）还没有进驻，或者没有全面进驻，比如有的是过户业务进驻了，但开户业务未进驻，“我们要求行业下面的燃气公司、企业首先都要进驻到服务大厅，方便老百姓”。

市水利局局长劳可军表示，这本是企业的行为，但行业主管部门，也需要“抓紧再落实一下”。

市政务办副主任叶向阳现场表示，区一级层面存在的这些问题，“有的是场所原因，有的是相关部门互相配合的问题”，回去后一定会督促落实，马上把房产过户中的联办业务尽快落实。

对农村宅基地自建房自来水开户难的问题，市水利局副局长陆东晓表示，工作中还是有不够细的地方，对农村的服务网点工作确实有些疏忽，会“马上召开总公司和分公司会议，来解决老百姓一次跑和多次跑的问题”。

## 现场辣评

服务打“折扣”，找理由就是找“借口”

评论员、浙江经视副总监舒中胜现场点评说，这些服务是打了“折扣”的，“临时场地受限是我们不把服务做好的理由吗？是我们不把改革引向深入的借口吗？”

舒中胜表示，一些公共事业部门的姿态不够亲民，还有“衙门作风”，一定要改掉。“‘最多跑一次’的出发点和落脚点是为了方便群众，我们应该有这样的理念：把麻烦留给自己，把方便留给老百姓。”

评论员《光明日报》宁波记者站站长曾毅说，各职能部门面对群众首先要有一颗服务他人的心，改革首先要改掉私心、改掉懒惰，实现政府效能的最大化，“多为老百姓想一想，只有换位思考了才能做得更好”。

曾毅最后点评说：“希望相关职能部门不要因为惯性，产生原动力的麻木，甚至缺少反思。电视问政问问题只是手段，问效果才是最终的目的。所谓‘驱万途于同归，贞百虑于一致’，请多听听老百姓的声音，让他们的笑脸更加灿烂。”

记者 房伟

在昨天的节目中，现场观众对参与问政的单位打分

	满意	基本满意	不满意
市自然资源和规划局	48	80	26
市住建局	32	83	36
市公安局	68	61	27
市综合行政执法局	36	87	23
市水利局	34	81	43
国家电网宁波供电公司	20	91	41
市委改革办	56	63	14
市政务办	30	83	37
市大数据发展管理局	61	71	17