



热烈庆祝 浙江省十三届人大一次会议 隆重召开
浙江省政协十二届一次会议

“最多跑一次”改革

宁波市图书馆

—— 浙江省公共图书馆信息服务联盟 ——



目 录

“最多跑一次” 解读	5
“最多跑一次”定义与意义	5
“最多跑一次”任务与改革内容	6
专家观点和媒体聚焦	8
各路专家谈“最多跑一次”	8
最多跑一次：重“次数”更重“态度”	10
“最多跑一次”是深化改革的“关键一跃”	12
“最多跑一次” 的问题和对策	13
“最多跑一次”存在的问题与实施方案	13
“最多跑一次”要如何看如何干？	15
大数据助力“最多跑一次”政务服务改革	17
国内外 “最多跑一次” 改革情况	19
浙江全面推进“最多跑一次”改革	19
2017，宁波”“最多跑一次”改革绩效几何？	21
宁波市民对“最多跑一次”改革的评价和建议	23
西方国家如何简政放权	25

免责声明：

浙江“两会”专题信息产品由浙江省公共图书馆信息服务联盟各成员单位联合编辑。信息内容采自公开的报纸、图书、期刊、数据库资源以及各大主流网站，每份专题我们都准确标明来源和出处，摘选信息内容的真实性、准确性和合法性由发布单位负责。

本期专题由宁波市图书馆编辑，如您需要更为详细的内容及跟踪报道，请与该馆联络。

“最多跑一次” 改革



“最多跑一次”改革是习近平总书记以人民为中心的发展思想在浙江的具体实践，其任务是至 2017 年底前，基本实现群众和企业到政府办事“最多跑一次是原则、跑多次是例外”的要求。改革的内容既包括政府服务群众前台界面改造，也包括后台政府内部流程优化、信息共享、力量整合。我们针对当前的“最多跑一次”改革，结合宁波实际情况，提出存在问题和意见建议，供“两会”代表委员参考。

“最多跑一次” 解读

“最多跑一次”定义与意义

1、定义

通过优化办理流程、整合政务资源、融合线上线下、借助新兴手段等方式，群众和企业（自然人、法人和其他组织）到政府办理“一件事情”在申请材料齐全、符合法定受理条件时，从受理申请到作出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门或零上门。

2、范围

根据浙江省《政务办事“最多跑一次”工作规范》，“最多跑一次”事项包括行政权力清单和公共服务事项目录中的事项。

行政权力事项：依申请的行政行为 and 法律规定行政相对人负有申报、报送等义务的行政行为。

公共服务事项：需要群众和企业提交办事申请、政府部门提供服务的事项。

3、背景

政务服务“最多跑一次”，最初是在 2016 年 12 月 27 日召开的省委经济工作会议上提出的。2017 年 1 月，浙江省政府工作报告将“加快推进“最多跑一次”改革”列为深化政府自身改革的第一项重点改革任务。时任省委副书记、代省长的车俊担任省政府推进“最多跑一次”深化“四单一网”改革协调小组组长。

4、意义

“最多跑一次”改革是习近平总书记以人民为中心的发展思想在浙江的具体实践，是今年省委省政府十大民生实事之一，是“放管服”改革的升级版，是“四张清单一张网”的再深化，是服务供给侧结构性改革的重要举措。

“放管服”就是简政放权、放管结合、优化服务的简称，是推进

政府管理改革的重要内容，是推动经济社会持续健康发展的战略举措。

“四张清单一张网”：“四张清单”具体指的是政府权力清单、企业投资负面清单、政府责任清单、省级部门专项资金管理清单。“一张网”指的浙江政务服务网。

（来源：《工商行政管理》2017-08-10）

“最多跑一次” 任务与改革内容

“最多跑一次” 任务：2017 年底前，基本实现群众和企业到政府办事“最多跑一次是原则、跑多次是例外”的要求，力争覆盖 80%左右的行政权力事项。

检验标准：各级政府办事效率明显提高，全省发展环境明显改善、活力明显增强，群众和企业的获得感明显提升。

实施步骤：

第一步是梳理公布，2017 年 2 月和 3 月，集中公布第一批、第二批“零上门”和“最多跑一次”事项。三季度前再公布若干批。

第二步是全面督查，查找短板，进一步倒逼政府自身改革。

第三步是巩固提升，完善事项标准和办事指南，建章立制，巩固深化改革成效。

改革内容：

“最多跑一次”改革，既包括政府服务群众前台界面改造，也包括后台政府内部流程优化、信息共享、力量整合等改革内容。

前台，重点是推进行政服务中心“一个窗口受理”改革、优化浙江政务服务网、建立统一政务咨询投诉举报平台，打造政府服务企业和群众的友好界面。

推进行政服务中心“一个窗口受理”改革。实行“前台结合受理、后台分类审批、综合窗口中出件”全新工作模式。把行政服务中心打造成“最多跑一次”的主平台，使人民群众到政府办事，只要进行行政服

务中心“一个门”、到综合窗口“一个窗”就能办事。

优化浙江政务服务网，实现网上网下整合。以浙江政务服务网及移动客户端为平台，运用“互联网+”和“大数据”，推动实体办事大厅与浙江政务服务网融合发展。推进各领域信息的共享和利用，打通部门信息孤岛，让数据“多跑路”，换取群众和企业少跑腿甚至不跑腿。

提升统一政务咨询投诉举报平台的运行实效。将各类非紧急的投诉举报热线统一整合到“1 2 3 4 5”热线电话。

我省将以三大前台界面为牵引，推进后台各项配套改革落地生根，通过前台后台协同配合，推进“最多跑一次”改革。

同时，按照“放管服”改革要求，在简政放权、优化服务的同时，加强和创新政府监管。

工作要求：

（1）应以群众和企业 的事事需求为导向，打通部门间办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程，推进部门间、环节间、系统间的无缝对接、集成办理，实现“一件事情”全流程“最多跑一次”。

（2）应以权力清单和公共服务事项目录为基础梳理群众和企业到政府办事事项，清理各类无谓证明和繁琐手续。实现简政放权、放管结合、优化服务。

（3）建立省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、社区（村）五级政务服务体系，推行前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件的服务模式，实行“一窗受理、集成服务”，实现“就近能办、同城通办、异地可办”。

（4）应设立全省统一的网上政务服务平台，推进“互联网+政务服务”，推行网上申请、一次核验、快递送达等办理方式，通过线上线下的融合互动，实现政务事项受理、办理“一网通办”。

（5）应设立实时畅通的政务咨询投诉举报平台，将各类非紧急的咨询投诉举报热线和来信、来访、网上投诉举报统一整合，实行“一

号接听、一网受理”，做到平台受理、部门办理、同步监督、群众评价，方便受理群众、企业办事咨询和投诉。

（6）深化行政审批制度、市场准入等系列改革，提升便民服务的质量和效益，优化我省营商环境。

（7）应结合政务办事实况，建立配套制度体系。

（8）应对每项政务办事事项编制服务指南完整版和简版，服务窗口可仅提供简版，同时应注明完整版的查询途径和获取方式。

（来源：新华网 2017-09-12）

专家观点和媒体聚焦

各路专家谈“最多跑一次”

宋世明 国家行政学院公共管理教研室主任

浙江省坚决贯彻中央精神，深入推动“放管服”改革，结合省情，持续大胆探索创新，加快打造“审批事项最少、办事效率最高、政务环境最优”的省份，形成了放管服改革的浙江样本。所谓“放”，就是要以权力的科学配置和标准化定义为核心；所谓“管”，就是要以责任清单和信用约束为路径；所谓“服”，就是要以数据共享和集成服务为主线。就性质而言，三者都是政府职能转变的一场新革命，都是打造现代政府的必然选择。

王有强 清华大学苏世民书院院长

一个大目标——国家治理体系和治理能力现代化。“最多跑一次”不是一次简单的技术性改革，我们要用“最多跑一次”改革去探索国家治理体系和治理能力现代化这项全局性工作。两个创新——政府治理理念创新，协同治理是关键；现代信息技术创新，如何运用大数据技术成为政府工作面临的新考验。三个优化——职能优化、结构优化和

运作优化。四个关系——分工与协作，规则与灵活，人力与技术，科学与操作。各个部门推进“最多跑一次”必须把握好这四个关系。

刘允强 国家大数据专业委员会政务服务研究院研究员

“最多跑一次”的实践是互联网思维下的政务服务。改革要真正落地必须建立在信息技术和“互联网+”的应用上；在事前服务上做到清晰明白，意图易懂，真正为民服务；提高家门口政务服务水平，实现“点餐式”服务，让一个终端实现多项服务，避免百姓多跑腿。另外，充分利用邮政网点，不断创新服务方式，这也是“最多跑一次”改革的新途径。

陈柳裕 省社科院副院长

合法性维度、最优性维度和重点性维度是深化“最多跑一次”改革的基本遵循、作为空间和实践面相。前者以约束公权力、保障私权利为核心考量要素，中者以提高政府效能为核心考量要素，后者以是否能取得突破性成效为核心考量要素，三者共同构成了法治政府建设背景下深化“最多跑一次”改革的三维结构。

金雪军 省公共政策研究院执行院长

一是要权力下放，服务基层。把与群众生活密切相关的事项的决策权交由基层政府，赋予基层政府更多自主权。放管结合，上级政府着重监管，确保基层用权到位、服务到人。二是要建立基层政府与决策部门间有效的改革反馈路径。建立专门的“基层反馈通道”或“基层共话改革”机制，让基层声音参与到改革当中，促进政府更有针对性的改革。

郁建兴 浙江大学公共管理学院院长

“最多跑一次”改革倒逼政府部门从服务、制度、环境等方面优化供给，倒逼政府部门从各自为政转变为协同作战，变部门化政府为整体化政府，倒逼政府进行流程再造乃至转变职能，不断推进更大的

“放”，更好的“管”，更优的“服”。“最多跑一次”改革是一连串事件，它不是政府一家的事，需要各基层组织等多元力量予以协同。

田俊 衢州市人大常委会副主任、市行政服务中心管理办公室主任

改革经常要考虑是“知难行易”还是“知易行难”，但其实最难的是“知行合一”。在行政服务的过程中，政府所想的和老百姓所需要的难免会有不一致的地方。过去因为信息不对称、办事流程复杂等因素，经常遇到群众不理解的情况。开展“最多跑一次”改革实践活动以来，不仅群众更满意了，行政服务中心工作人员的工作效率也大大提高。

（来源：《经济参考报》2017-10-20）

最多跑一次：重“次数”更重“态度”

“跑断腿”“磨破嘴”，对于经常和政府部门打交道的群众和企业来说，这样的经历并不稀奇。但是，正在浙江大力推进的“最多跑一次”改革，却使政府服务的这一痼疾有望得到改观。

不可否认，在相当长的一段时间里，企业和群众到政府部门办事，没有“腿跑细”“人跑瘦”的来回折腾，事情是难以办成的。从“循环证明”到“公章旅行”再到“公文长征”，无不诉说着政务服务之“殇”。而“跑断腿”“磨破嘴”的语境背后，折射的是政府与市场的边界不够清晰、权责不够明确、服务意识薄弱、行政效能不高等症结。其导致的体制机制僵化、经济社会活力欠缺乃至行政审批领域的违纪违法等问题，也一度广为诟病。

“最多跑一次”显然是应政务服务之“痼疾”而生。所谓“最多跑一次”，即群众、企业到政府办事，在申请材料齐全、符合法定受理条件时，最多跑一次。“最多跑一次”的理念提出至今即将迈过一个年头，在实践中，也经过了从“盆景”成长到“风景”，从“星星之火”到“遍地开花”的发展历程，并形成了一批可供复制与推广的经验。这一理念对

政府部门简政放权、放管结合、优化服务的呼唤与倒逼，更是让公众看到政府职能转变，实现权力“减法”、服务“加法”，助力市场“乘法”的负责任姿态。

但是，我们在看到成绩的同时，也必须清醒地指出存在的问题，提出改进的措施。必须指出的是，真正实现“最多跑一次”有一些难度，也需要做好一些相关配套工作。

第一个难度，是群众和企业能否真正一次性将资料准备齐全，这背后可能要求群众和企业熟悉办事流程，也要求职能部门将办证流程与材料清单及时上网。实践证明，群众和企业如果因为不了解办事流程、基础资料准备不齐等“基本功”没做好，来回跑几趟或许是难以避免的。比如年初杭州精简后的事项就多达 11452 项，无论是政府职员还是办事群众，都需要一个适应的过程。

第二个难度，办事流程全部走完之后，对于需要事后审批无法当面得出结论的项目，证件的发放与领取是否也能实现“最多跑一次”？当然，这一方面需要简化审批流程，另一方面还可以借助邮寄、快递等方式送“货”上门。但寄送证件的安全性又将如何保证，这些都是不可回避的操作细节。

第三个难度是政务信息共享的广度与深度。“最多跑一次”的一个重要助力就是通过“信息多跑路”实现“群众少跑路”。但现实情况是，政府内部的信息共享依然存在亟待打破的制度壁垒。这就要求相关部门在确保信息安全的大前提下，将行政审批的条件、内容等及时上网，通过“互联网+政务”的方式，打通服务群众的“最后一公里”。

事实上，与其关注“最多跑一次”的办事次数，不如重视背后为民服务、转变职能、提升效能的积极“态度”。在这样的态度中，企业和群众便能深刻感知到政府服务群众、服务市场、服务社会、服务改革的高度责任意识与强劲担当精神。所以，即使因为自身准备不充分或者领取证书等不可规避的细节操作，以致跑了两三趟，群众也不难理

解。但是这样的理解并不能被解读是群众的“知足”，而应该被看作是群众对政府精简审批事项、转变政府职能的赞赏与期待、理解与信任。正是在这样彼此双方的互相理解、换位思考中，才能为新时代经济社会发展凝聚源源不断的智慧与活力。

（来源：《中国青年报》2017-11-29）

“最多跑一次” 是深化改革的“关键一跃”

“最多跑一次” 改革不仅仅是政府自身改革，更是发挥政府从自身改起的样板带动、杠杆撬动效应，成为浙江全面深化改革的有力抓手。从这个意义上说，“最多跑一次” 改革不但是政府自身改革的“关键一跃”，也是浙江全面深化改革的“关键一跃”。

——撬动供给侧结构性改革落地见效

通过发挥好政府和市场“两只手”的作用，降低了各类市场主体的市场准入门槛和制度性交易成本，改出了经济转型升级的加速度。在衢州，“最多跑一次” 改革撬动、协同、联动了其他领域的改革，“多规合一” 改革、国家公园体制改革、农业供给侧改革、发展绿色金融、全域旅游等全面联动、协同推进，社会中介、水电气、基层治理等与群众生产生活密切相关的各种事项被纳入“最多跑一次” 改革清单，实现社会、企业、政府的共赢。

——牵引“放管服” 改革先人一步

政府职能转变引发权力运行方式变革和政府治理技术变革，加快迈向“数据政府”“智慧政府”，改出了现代政府治理的新维度。作为嘉兴公安机关“一网通” 服务平台的试点单位，南湖公安分局破除群众申请在互联网、政务审批在专网、公安流转在内网的信息壁垒，对公安模块进行多功能深度开发，确保网上事项全覆盖全流域、网上办理全方位全时空；诸暨率先在村级全面应用“一证通办” 系统，群众仅凭一张身份证就能在村级便民服务中心办理社保、医疗养老、残

疾补助、生育登记、用水用电用气申请等方面的 56 件事项，让“最多跑一次”升级为“就近跑一次”“高效跑一次”。

——推动发展环境持续优化

“最多跑一次”改革营造了公平竞争的市场环境、与国际接轨的投资环境、便民高效的政务环境和舒适便利的生活环境等发展软环境，改出了人民群众的满意度。2017 年 8 月，德清县发布全省首块以“标准地”形式出让国有建设用地使用权的公告。这意味着企业拿地前就知道地块的使用要求和标准，经发改部门“一窗受理”后，可直接开工建设，不再需要各类审批。

——促进党风廉政建设

“最多跑一次”改革推动政务服务标准化、法治化，强化群众参与、群众评价、群众监督，改出了“清廉浙江”建设的新高度。象山县对商事登记领域涉及多部门办理的事项进行了全面梳理整合，推行“一窗受理、一表申报、联合踏勘、一网审批、统一出件”。整个审批操作过程网上流转，对工作各环节实时监控，对各部门在承诺期限内没及时办结的审批事项进行自动警示和效能评价，有效遏制权力寻租和行政乱作为现象。

（来源：浙江在线 2018-01-02）

“最多跑一次”的问题和对策

“最多跑一次”存在的问题与实施方案

目前，“放管服”改革得到了各地政府部门的积极推动，尤其是浙江省的“最多跑一次”声势浩大，成效颇多。为了使各级政府部门能够降低财政支出、减少人力投入，又快又好搭建新型政务服务平台，夯实“最多跑一次”改革基础，本文将从技术层面分析和阐述“办事前告知、办事渠道推广、监督管理考核”的实现方法。

解决“办事前告知”问题是重中之重

跑断腿、磨破嘴、盖不完的公章、走不完的公文“长征”，这些烦扰的起因在于“办事前告知”这一关键环节下的功夫不够深。

其实，各地政府部门早已多措并举在对这一环节进行完善，例如提供了网站、宣传片、二维码、电话专线、QQ 专线等多个咨询渠道。不过，仍然存在不少问题。

对此，本文提出的核心解决思路是：把咨询服务、平台推广、员工考核统一到一个平台上完成，而这个平台必须是广大群众正在使用，符合大众使用习惯的，同时，各地政府部门不需要大费周章就能快速部署完成。经过研究筛选，用户活跃人数超 9 亿的微信达到该标准，所以首先把目标锁定在微信公众号上。

不过，这里会产生一个疑问，不少政府部门都开通了微信公众号却为何不温不火？原因在于，这些公众号还是停留在展示阶段，功能和网站相差无几，没有深入到即时的交流互动、咨询服务阶段。

解决新建平台推广问题要借助群众力量

某县的政务服务中心成立之初，群众所知有限，需要大力推广。另一方面，很多通过政务服务中心顺利办完事的群众，也希望能把这个效率高、服务好的新型渠道告知更多的亲友们。

解决问题的办法是，政务服务中心利用鱼塘软件的海报功能，首先设计了一款内容为“最多跑一次，从这里开始”的海报，接着把海报设置于公众号菜单栏中，然后只要群众点击菜单栏中的“我要分享”，就能生成拥有个人二维码的海报，便可以在微信朋友圈、微信群等多渠道分享，而每张个人海报吸引到的群众数在鱼塘软件后台都有显示。

服务中心为了把这个惠民平台更快地推广给广大群众，还配套了相应的海报分享奖励措施，提高群众分享积极性。

解决监督考核问题让优质服务可持续

对每个部门每个人的工作，都需要有明确的监督考核制度，特别是作为政府服务部门更应该有标准的、科学的考核方式。该县政务服

务中心利用鱼塘软件的客服管理功能，在每周、每月直接生成客服的责任心报表和工作效率报表，通过分析这些报表中每个客服的总会话数、有效会话数、错失会话数、在线时间等数据，从不同维度对客服工作能力及工作态度进行全方位的考核。这种考核方式，因为具备标准明确化、数据可视化特征，对管理者和客服人员都相当有利。

（来源：汉网 2017-06-16）

“最多跑一次” 要如何看如何干？

在当前基础上，如何更进一步推进“最多跑一次”改革？日前，在浙江省社科联主办、浙江省/浙江大学公共政策研究院承办“最多跑一次”改革研讨会暨公共政策沙龙上，来自相关领域的专家学者就以上问题展开了一场头脑风暴。

持续改革不断释放市场活力

“‘最多跑一次’改革，是我省持续深化行政体制改革的成果。”省社科联党组书记、副主席盛世豪研究员指出，近年来，省委、省政府直面政府自身存在的问题和不足，毅然决然地向政府治理体系的纠葛之处开刀，试图通过政府改革的“减法”“除法”换取市场与社会活力的“加法”“乘法”。在他看来，“最多跑一次”可以看作是我省政府自身改革的3.0版——1.0版是行政审批制度改革；2.0版是“四张清单一张网”；3.0版就是“最多跑一次”改革。

持续的改革不断释放市场活力，反映在实体经济上就是工业投资和工业技改投资双双保持两位数的增速，企业订单回暖。统计显示，今年1月至2月，我省规上工业实现利润总额454.73亿元，同比增长7.4%，高出全国2.6个百分点。

倒逼改革加快升级制度供给

究竟怎么理解“最多跑一次”？省委党校副校长、省行政学院副院长何显明认为，这是一个理念创新。这个理念是，政府改革不只考

虑如何彰显政府部门的权威，以及怎样更便于政府管理，转而开始考虑行政流程上怎么方便企业、老百姓办事。“实际上就是在行政流程上建立一种倒逼机制，考虑怎么样去实现流程最短化、效率最高化，理清政府部门之间、政府内部之间的关系。”

事实上，“最多跑一次”形成了一种倒逼机制。盛世豪认为，“最多跑一次”倒逼政府的职能定位、部门职责划分、协调机制设计、流程再造等方面，一切都要以百姓、企业需求为主。甚至倒逼一些深层次的改革，这对推动整个行政体制的改革，包括区域治理体系建设和治理能力提升具有更长远、更深刻的意义。

配套改革突破“最后一公里”

推进“最多跑一次”如何打通“最后一公里”？浙江大学公共管理学院政治学系主任、教授郎郎友兴提出“药方”：政府权力清单要瘦身，责任清单要强身。“也就是说，我们要重新界定我们现有、以往权力边界的问题。”

一个普遍的共识是，“最多跑一次”要继续深化，从技术、制度、立法上都还有改进空间，比如，建立有效的问责机制；事中、事后监督机制；政务公开机制；互联网信息技术的运用；机构、人员的重新设置等。

省发展规划研究院首席研究员秦诗立建议，“最多跑一次”改革应建立一个问责机制。他举例说，与政府打交道 80%的情况可能是因为需要登记，特别是企业的商事登记、不动产登记，而登记不是一个技术问题，仅仅是一个部门是否愿意放权的问题。“平台、网络无论建得多么完美，如果没有问责机制，可能就缺乏进一步改善服务的内在动力。”

（来源：《金融视察》2017-08-18）

大数据助力“最多跑一次”政务服务改革

大数据助力浙江省推行“最多跑一次”政务改革。

经济社会的交汇融合引发了数据快速增长，大数据已成为国家基础性战略资源，大数据时代悄然而至。大数据不仅仅是一场技术变革，更是一场社会变革，而这种社会变革又促进了政务服务的变革。在很长一段时间里，“一直在路上”是群众和企业办事的真实写照。群众和企业办事需要跑断腿、磨破嘴，打不完的电话，盖不尽的公章。

浙江推出“最多跑一次”政务改革

近年来，浙江省充分运用“互联网+政务服务”，深入推行“四张清单一张网”，加快推进“最多跑一次”改革，通过精简办事程序、减少办事环节、缩短办理时限等，大幅提高行政服务中心办事事项即办件比例。推出“一窗受理、集成服务”，实行前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件，在申请材料齐全、符合法定受理条件时，“最多跑一次”甚至“零上门”，切实做到“让信息多跑路、群众少跑腿”，让老百姓有了更多的幸福感与“获得感”。

“最多跑一次”改革，大数据起到了关键作用。其核心是将大数据理论引入政务服务工作中，是一次政府理念的创新、政府职能的转变和政府流程的再造。在大数据技术的支持下，全面推进业务部门数据的共享、共用，使业务数据从孤立向互通共享发展，业务信息从单一部门向多部门协同发展的重要环节，也是提高群众办事透明度，提交材料的准确度，减少群众提交材料的准备数量，让关联数据项真正“跑”起来，让办事群众少跑腿，落实“最多跑一次”的重要环节。

浙江省数据管理有限公司助力安吉县落实改革举措

作为杭钢集团下属全资子公司的浙江省数据管理有限公司，充分利用国有企业和政府数据存储、分析等自身优势，为安吉县“最多跑一次”项目提供有力的技术支撑，从现有行政办理事项入手，厘清现有业务流程，优化业务模式，打通各业务系统壁垒，协助安吉县政府

相关部门实现数据共享,助力安吉县落实“最多跑一次”的改革举措。

安吉县行政大厅内共有 30 个行政部门,支持办理 2500 余件行政事务。“最多跑一次”平台将搭建一个统一的网上行政大厅,实现行政、公共服务事项的材料预审,优化行政办理事项业务,实现政府与群众的良性互动应用,有效缓解老百姓办理事务时间过长、步骤过复杂等现象,使老百姓切实感受到“最多跑一次”改革带来的便利。

以二手房交易业务为例,其涉及国土不动产登记中心、住建部门、税务部门等相关部門,现有业务系统有网签系统、浙江省房屋交易与产权管理系统、不动产登记系统、税务系统(地税、国税)等相关系统。

二手房房屋买卖双方一般委托中介公司进行二手房交易合同的签订,或直接前往行政服务中心受理窗口进行合同签订。确认交易后,由住建部门收取交易相关资料,窗口服务人员对提交的交易资料检查确认后,将此交易信息登记于浙江省房屋交易与产权管理系统,然后对该二手房房产合法信息审核,出具浙江省房屋交易和产权状况确认告知单,并与材料一起提交不动产登记部门,同时将另一份材料提交给财政税务部门。税务部门(国税委托地税代收)收取税费,将完税证明(契税完税情况联系单)提交给不动产登记部门,最终由不动产部门审核所有资料,完成房产登记,收回原证,并制作新证、发证。

由于部门间的业务系统数据没有共享,买卖双方在交易过程中需要带上多份材料到行政服务中心办理窗口进行网签,如果材料有问题的话,需要进行补充或者修改,直到没有问题之后,才能进行网签,房产登记也需要双方再次带上多份材料跑到行政服务中心进行办理。网签和房产登记这两个事项,需要的材料各不相同,容易造成交易双方需要来回跑多次。

新的“最多跑一次”平台在房产交易业务中打通了国土、住建、税务、公安、银行、公积金等相关业务系统,实现数据汇聚、数据共

享、数据验证和自动传递，为房产交易买卖双方提供实时的真实身份验证、买卖资格审核、后续办证登记等行政办理业务等功能，实现二手房交易的“最多跑一次”。

通过房产交易“最多跑一次”业务系统，对交易双方而言，由于进行网签和房产登记两个事项前，已获知根据个人情况精准推送的材料清单，同时准备的材料也已经过预审，办理事项时只需提交或网上上传这些材料即可，真正实现房产交易的“最多跑一次”。

对住建审核人员而言，可以提前审核交易双方要办理事项提交的资料，同时由于系统实现了互联互通，还为审核人员提供了信息校验的依据，减少了窗口的咨询工作，缩短了实际办事办理的时间。对国土不动产和税务办理人员而言，住建审批完成之后的资料可直接通过电子方式传递，实现了数据的共享。

大数据助力“最多跑一次”，不仅大大提高了政府部门的工作效率，也更加方便了人们的生活，节约了人们的时间，减少了办理的繁琐和次数。“最多跑一次”让政府的职能发生了深刻的转变，真正让政府从“管理者”转变成“服务者”，让城市变得充满智慧，让生活更加便捷，让工作更加高效，让人与人、人与社会的纽带更加牢固。

（来源：《信息化建设》2017年第7期）

国内外“最多跑一次”改革情况

浙江全面推进“最多跑一次”改革

浙江“最多跑一次”改革紧锣密鼓、动作频频。破与立之间，这项改革也为坚持以人民为中心的发展思想提供了又一个“浙江实践”。

政务变化：从“跑部门”到“跑政府”

今年以来，浙江将“最多跑一次”改革作为第一项重点改革任务，强力推动各级机关部门解放思想、全力以赴融入改革大潮，营造了纵向高效联动、横向破壁交融的局面。

衢州改革走在浙江前列，其率先将投资项目审批、企业注册登记及后置审批、不动产交易登记及其他综合事项工作，委托至行政服务中心“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，形成“统一收件、按责转办、统一督办、统一出件、评价反馈”的业务闭环，实现从“跑部门”到“跑政府”的政务模式改变。

诸暨人力社保部门实施“民生事·一卡通”工程，挖掘社保卡效用，对内接入社保、就业、人事、劳动等 44 个业务系统，对外接入公安、民政、教育等 13 个部门数据，实现 37 类、102 项民生事项的“一卡通办”，助力群众办事从一个部门“跑一次”向全流程“跑一次”。

杭州全面推进实施“简化办、网上办、就近办”改革专题，共计精简办事材料 669 件，取消纸质类证明材料 174 种，可在移动端随时办事项 53 个，促使办事材料和环节“瘦身”，并实现“足不出门办”。

改革破题：从“政府承诺”到“制度重构”

以政府承诺为突破口，浙江“最多跑一次”改革需求导向、效果导向倒逼政务模式改变，并最终落脚于政务制度的重新构建。一年多以来，浙江统筹推进“最多跑一次”事项梳理归集、系统对接和数据共享、标准化建设、事中事后监管等基础性工作，驰而不息抓改革落地、制度建设。2017 年 5 月 1 日起施行的《浙江省公共数据与电子政务管理办法》，为破解部门“信息孤岛”注入了“法治压力”，为电子签名、电子印章、电子文件归档等新政务手段提供立法保障。

据悉，今年浙江省政府集中攻关“数据壁垒”。经过部门多番整理数据需求和数源确认，目前浙江省个人综合库、法人综合库、信用信息库数据归集基本完成，已经开放 57 个省级单位、3600 余项数据共享权限，首批 25 个省级部门 45 个“信息孤岛”基本对接，93 套市级系统、34 套县级系统与“一窗受理”平台对接。

深改新路：从“政府思维”到“群众视角”

浙江省编办主任鞠建林表示，“最多跑一次”改革最鲜明的导向是全面提升人民群众的获得感，最鲜明的特征是以群众感受为标准、倒逼深化政府自身改革，最鲜明的成效是全面弘扬想群众之所想、急群众之所急的优良作风。浙江省工业和信息化研究院院长兰建平认为，全面深化改革也宜换位思考、从“政府思维”转向“群众视角”，用群众的语言设定改革目标，以群众的感受确立改革标准，以群众的获得感评判改革成效。

（来源：《新华每日电讯》2017-12-25）

2017，宁波”“最多跑一次”改革绩效几何？

对于 2017 年的宁波而言，“最多跑一次”改革无疑是过去一年中一项关乎民生的大事。对照目标，是不是已经完成“年度计划”？晒出成果，改革的效果是不是“分量十足”？扎根群众，这项打从一开始就着眼民生的改革是不是有足够的感知度？

指标一：加速度集成服务，“一窗受理”更便捷

让企业群众办事“距离更近”“时间更短”，是“最多跑一次”改革提出的初衷。“速度”两字，是丈量这项改革初衷落地的直观指标之一——毕竟对于大部分人来说，到政府部门办事，最怕的无非就是一道一道的关卡、没头苍蝇般跑了一次又一次。

目前，我市已搭建全市统一受理平台，加快“一网办理”，市本级平台可实现 23 个市级部门 369 个事项、区县（市）约 3000 个事项的统一受理；市级 33 个部门梳理的 378 项全城通办事项已实现“全城通办”；全市 154 个乡镇（街道）均已完成“四个平台”建设并实现全面有效运转，方便群众在“家门口办成事”……

指标二：精准度集中攻坚，大动筋骨啃“骨头”

既然是“改革”，自然得有壮士断腕的勇气和毅力。减前置、减环节、减流程、减时间，按照“让群众最多跑一次”的目标，每一次

的流程优化、简政放权、信息共享，背后都是各个部门对准弱点、难点的深化协同、集中攻坚。

信息透明公开的覆盖面是不是可以更广？是不是可以打通不同部门之间的信息“孤岛”？针对基本建设项目等审批量较大的工程，是不是可以推出快捷打包服务？在过去一年间，针对群众反映较多的“痛点”“堵点”，我市全面开展“找痛点、通堵点、破难点”专项行动，认真查找改革过程中存在的困难和问题，明确重点领域攻关项目，着力提高改革的“精准度”。

指标三：满意度换位思考，要“以人民为中心”

“以人民为中心”，一直是“最多跑一次”改革一以贯之的中心思想。是不是真的给办事群众、企业带来实实在在的满意度、幸福感，同样也是大家关心的热点。

据 2017 年 6 月初国家统计局宁波调查队的调查报告，七成以上的受访者认为“最多跑一次”改革有效果，66.1%的受访者认为与上次办事相比，办事方便程度有所好转；个人和单位办理领证类业务花费时间最短，仅 1 分钟左右。

快数据共享

2017 年 10 月，全市进一步深化“最多跑一次”改革推进会举行，会议总结回顾经验做法，同时对新任务和新要求进行再动员、再部署。会议强调，目前省里“最多跑一次”改革的整体方案和目标要求都非常明确，宁波要按照省委、省政府提出的“基于一窗受理和数据共享”的“最多跑一次”改革要求，加快整合和优化行政权力运行的“业务流”和“信息流”，不断完善群众和企业到政府办事“网上办”“就近办”的具体路径，努力实现全市域范围内的“全城通办”。（王芳）

（来源：《浙江在线》2018-01-02）

宁波市民对“最多跑一次”改革的评价和建议

“最多跑一次”改革的评判权在老百姓手上。为深入了解宁波市“最多跑一次”改革落地情况，国家统计局宁波调查队于6月初赴市县两级办事大厅，以现场拦截访问的方式随机选取200个办事人员展开调查。

一、市民对“最多跑一次”改革后的感受变化

宁波较早启动“最多跑一次”改革，迄今已先后梳理公布了两批共16789项“最多跑一次”事项，极大地方便了群众和企业办事。从调查结果看，71%的受访者肯定了“最多跑一次”改革成效，主要表现在：

一是办事更加方便。93.0%的受访者表示目前办事“方便”或“比较方便”；66%的受访者表示与过去一年相比，如今到政府办事大厅办事方便程度有所提高。进一步统计结果显示，200位受访者从取号到办事结束所花费的平均时间为32分钟。其中，办理个人（家庭）业务平均费时37分钟，较办理单位业务慢10分钟左右。县级办事大厅平均花费时间要略高于市级，平均多花费4-5分钟。

二是环节更加精简。41.5%的受访者认为，推进“最多跑一次”改革后，需要审批的次数和递交的材料也都相应减少了。进一步统计结果显示，200名受访者办事平均跑的窗口数量为1.3个。其中，只跑了1个窗口的市民占比为72.0%，跑了2个窗口的市民占比为23.5%，跑了3个及以上窗口的市民占比为4.5%。

三是过程更加清晰。不少受访者充分肯定了一次性告知制度和“宁波公共服务”微信平台的查询功能。当问及“本次办事您跑了哪几家单位准备材料”时，84.0%的受访者表示“仅跑了1家单位”；有11.5%的受访者“跑了2家单位”，只有4.5%的受访者“跑了3家及以上单位”。

四是服务更加贴心。20%的受访者认为，网上预约、申请和办理有关事项等功能非常方便；28%的受访者认为，办事大厅设置的窗口服务、咨询受理、叫号提示、流程导图等服务项目，非常人性化，也很贴心；还有 33%的受访者认为，改革后工作人员的服务态度有所好转。

二、市民对深化“最多跑一次”改革的建议

市民反映，“最多跑一次”改革还存在群众知情不到位、信息公开不到位、信息更新不到位、部门协同不到位、便民服务不到位等五方面短板。“最多跑一次”是政府从服务群众和企业出发做出的庄严承诺，其意义不仅限于内容本身，更是从服务、政策、制度、环境等多方面优化政府供给。对此，一些市民对深化“最多跑一次”改革，提出了如下建议：

第一，强化特色服务。受访者对预约服务、免费复印打印、证件快递、容缺受理、错时服务、午间服务岗和加班等延时服务有较高期待。个别受访者还希望办事大厅能设立咨询投诉举报平台，实行“一号接听”。

第二，开通全流程线上服务。调查显示，受访者对全流程网上办理的诉求较强，希望通过通用、兼容、共享的电子运行平台，推动更多审批事项和便民服务通过移动互联网办理，更好实现网上申报、网上受理、网上审核、身份认证、电子签章、归档等全流程电子服务。

第三，进一步推动资源集约和流程优化。不少受访者对建立网上政务服务平台，通过在线咨询、网上办理、快递送达，实行“一网通办”，实现“零上门”；实现政府部门间的信息共享，减少市民开证明材料；设立统一办事咨询电话和互联网站，对每类证照办理事务提供权威介绍；将各部门的审批事项全部集中到行政服务中心窗口办理，实行“一窗受理”等建议形成了较强共鸣。

（来源：中国宁波网 2017-07-27）

西方国家如何简政放权

尽管不同国家选择了在行政审批制度现代化中不同的改革重点和政策方向，但在内容和要求上大都是通过放松管制、减少审批、简化流程、强化监督等方式，系统提升政府依法处理综合化和复杂化问题的行政监管能力，力求最大限度给市场松绑。

减少审批

减少监管数量，增加市场活力。英国政府为了消除经济增长障碍，激发企业的创造力和持续竞争力，自 2014 年 1 月发起行政文化运动——“挑战文牍”。通过审查、废除、完善已经过时、负担沉重或过于复杂的监管规定，大幅度减少政府部门涉及监管的法律和法规数量。

减少组织机构，提高审批效率。加拿大联邦政府为了实现“一个项目，一次评审，且必须在明确规定的时间内完成”；制定联邦环评目录；合并关键环评许可程序，建立统一的环评审批时间表；设定合规标准和高额强制处罚标准；合作开发原住民磋商统一流程。

简化审批流程，强化集中审批。澳大利亚水域近海石油项目审批流程改造中，不仅将原有的监管制度合而为一，还成功探索了集中审批运行机制。

放松管制

政府体制内部纵向授权。比较典型的是，加拿大联邦政府在环评领域实施的等效授权制度。按照《加拿大联邦——省政府环境监管等效条例》，只要省政府的环评流程满足《环境评估法》的客观要求，联邦政府就可以授权其代为审批。

政府行政之间横向让权。在澳大利亚联邦政府水域环评项目中，联邦政府不仅负责成立统一的环评机构，搭建跨行政环评平台，设定统一的环评流程和标准，同时还负责协调各州和地区政府，依法将各自境内的水域环评权力让渡给指定的唯一的环评机构，从而真正实现全国水域环评项目的集中审批服务。

政府对外向市场和社会适度放权。澳大利亚政府提出，自我监管是由企业开发、资助并由企业专门执行的监管机制，既可以包括没有政府参与的行业计划，也可以包括政府参与制定早期规定的行业计划；还可以是一种行业或一组商业与另一种行业或一组商业就某个义务达成的协议计划。

强化监督

建立跨界网络，明确监管责任。英国在转变政府官僚作风的整体政府文化变革中，在监管政策执行中，政府部门多会采取跨界结网的“整体业务链”模式，与地方政府和社会机构共同承担监管和审批责任。

制定审批原则，改进监管质量。英国“挑战文牍”运动中，制定了“一进一出”进而“一进二出”的严格的审批原则。文化变革不仅转变了行政审批的官僚作风，大幅度削减了行政审批数量，更重要的是，很大程度上提高了政府监管的质量。

建立审计机制，提升监管效力。澳大利亚建立了一种持续改进型评估机制。这种审计问责机制不会专门针对监管者的行政绩效，而是衡量减少政府监管和简化审批流程后为企业减负的改革效果，通过审计及时找出工作中存在的不足和差距，帮助监管者进一步提高完善。

（来源：《中国发展观察》2017 年第 4 期）