

“最多跑一次”改革没有局外人

编者按：“最多跑一次”改革是习近平总书记以人民为中心发展思想的生动实践，是推进治理体系和治理能力现代化的生动实践。经过浙江全省上下众志成城、合力攻坚，“最多跑一次”改革从理念化为实践、由承诺成为现实，变不可能为可能，赢得了各方点赞、中央肯定。为进一步激发各地各部门各单位推进“最多跑一次”改革的主动性、积极性，动员全省各条战线各个行业更加有力地支持、更加踊跃地参与“最多跑一次”改革，《浙江日报》2月11日刊登署名文章《“最多跑一次”改革没有局外人》。

历史大势，浩浩荡荡；改革大潮，奔腾向前。在中国改革开放走过40年的历史关口，在以习近平同志为核心的党中央领导全面深化改革取得历史性成就的时代背景下，在全国各地改革创新百舸争流、千帆竞发的良好态势中，人们把目光聚焦到了被称为改革开放先行地的浙江，聚焦到了浙江全面深化改革的金字招牌和代名词——“最多跑一次”改革。

事非经过不知难。难就难在“最多跑一次”改革是刀刃向内的自我革命，是动自己奶酪、给自己找“别扭”的重大改革。省委书记车俊曾用“一石激起千层浪”“一山放过一山拦”“一枝一叶总关情”“一子落下满盘活”四句话形象地概括了改革推进的艰辛和坚守。在2016年12月召开的省委经济工作会议上，省委、省政府首次提出要推进“最多跑一次”改革。当时，有人质疑，有人担心，觉得这是不可能完成的任务。时任浙江省省长车俊掷地有声地说，只要群众有诉求，难度再大也要向前推进，“最多跑一次”的改革目标，在浙江一定要实现！

开弓没有回头箭。只有不留退路，才能找到出路、蹚出新路。在2018年1月召开的全省全面深化改革大会上，省委书记车俊要求各地各部门企业主动摒弃“最多跑一次”纯粹是方便群众和企业办事的简单认识，坚决摒弃这项改革无法再深化拓展的消极态度，努力做到不获全胜决不收兵。在2018年4月召开的省政府第一次全体会议上，省长袁家军强调要把全面深化改革开放作为高质量发展的先手棋，以“最多跑一次”改革撬动政府、经济、社会等各领域改革，加快推进政府数字化转型。经过全省上下众志成城、合力攻坚，“最多跑一次”改革从理念化为实践、由承诺成为现实，变不可能为可能，赢得了各方点赞、中央肯定。从“一窗受理、集成服务”到“无差别全科受理”，从“标准地”“承诺制”到实现企业投资项目开工前审批“最多100天”，从“一网通办”到“一证通办”……一系列创新举措、创新模式如雨后春笋般涌现：从都市到乡村，从海岛到山区，从工作日到节假日，从行政服务中心到政务服务网……每一个地方，每一个人，都能感受到“最多跑一次”改革所带来的深刻变化。2018年10月第三方评估显示，全省“最多跑一次”改革的实现率、满意率分别达到90.6%和96.5%。

攻坚克难莫留力。在浙江省机构改革中，单独设立了省委改革办，加挂省最多跑一次改革办的牌子，由省委常委、秘书长陈金彪担任主任，省委常委、常务副省长冯飞担任第一副主任。这是浙江省唯一由两位省委常委担纲的新机构，足见省委将“最多跑一次”改革进行到底、争当新时代全面深化改革排头兵的决心和意志。今年是“最多跑一次”改革实施的第三年，“最多跑一次”改革正从“点上突破、面上推广”转向“点面融合、系统推进”，进入了向经济社会全面延伸覆盖、引领撬动的攻坚阶段。攻坚的目标是什么？就是加快实现“跑一次是底线、一次不用跑成为常态、跑多次是例外”。攻坚的重点在哪里？就是在夯实基础、延伸扩面、提质增效、引领撬动这四方面聚焦发力，真正做到只要面向群众和企业的领域，无论是办事服务还是咨询投诉、执法监管，无论是教育科技文化领域还是医疗体育养老领域，无论是中介服务、金融服务还是交通出行、水电气公用事业，等等，都要推进“最多跑一次”改革。攻坚的路径怎么走？就是各地、各部门、各单位要结合正在开展的“服务企业服务群众服务基层”活动，深入调研和掌握企

业、群众和基层反映的热点、难点、堵点问题，办什么事最高频，就优先纳入改革议程，办什么事最烦最难，就集中力量加以解决，不断提升群众和企业的改革获得感。

二
求木之长者，必固其根本。只有不断夯实事项、数据、实体、制度等基础，“最多跑一次”改革的底盘才能更扎实，才能走得更稳更远。

办事事项是“最多跑一次”改革的“最小单元”。当前，办事事项的梳理归集和迭代升级仍在持续进行中，其中一个关键问题是：该从什么样的角度确定“一件事”？既然是方便群众和企业办事，就应该站在群众和企业的角度进行梳理。比如，群众办事，是不是可以从个人全生命周期角度，梳理出生、上学、就业、结婚、生育、置业、就医、退休、养老、殡葬等“一件事”？

企业办事，是不是可以从企业全生命周期角度，梳理登记开办、项目投资、不动产交易、水电气报装、员工招聘、设备购置、生产销售、获得信贷、并购重组、清算注销等“一件事”？把这些事项梳理好后，通过流程再造，便于形成标准化规范化的办事事项和办事指南体系，满足群众和企业实际办事需求。

打破信息孤岛、实现数据共享是深化“最多跑一次”改革必须突破的关键环节。正是因为存在一个个信息孤岛、信息烟囱，群众和企业才不得不东奔西跑去打各种证明，重复提交各种材料。这种状况必须改变！信息孤岛怎么破？各地、各部门、各单位要密切配合，合力破壁垒、打关卡、疏堵点，加快实现数据全归集、系统全贯通。办事材料多怎么破？要大力建设全省统一的大数据平台，加快实现政务数据资源、人口和企业数据资源、社会数据资源等一库共享、随调随用。

行政服务中心是政府服务群众和企业的重要实体平台。群众和企业到行政服务中心办事，既希望快速办成事，也希望办事环境好。这就要求根据群众和企业办事频率、办事习惯，加强行政服务中心标准化建设，调整优化窗口设置，配强配优人员力量，提升一站式服务能力，打造布局科学、智慧高效、服务周全、环境舒适之地。实现“大事不出镇、小事不出村”是基层群众对“最多跑一次”改革的期盼。让这个期盼成为现实，就要推动更多的办事事项向基层延伸，提升乡镇（街道）服务中心、村（社区）代办点的设施配套功能和事项承接能力，推行“代办点+自助服务终端+网格员服务”的便民服务新模式，让数据跑、干部跑代替群众和企业跑，加快实现同城通办、就近能办。

制度是巩固改革成果的重要载体。2018年11月30日，省人大常委会审议通过了《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》，从法律上对改革成果给予确认，并专门设立容错免责条款，让改革者吃下了定心丸。各地、各部门、各单位在改革实践中的阶段性、创新性成果和具有推广意义的经验做法，都可以适时上升为制度成果，条件成熟的争取在政策文件、地方性法规规章、地方标准中予以固化。

三
一花独放不是春，百花齐放春满园。“最多跑一次”改革发端于简政放权，发展于技术应用，着力于流程再造，服务于群众需求，其蕴含的先进理念、科学方法、优良作风，可以也应该在更广阔的领域得到嫁接、复制和应用。只要群众和企业办事涉及到哪里，“最多跑一次”改革就应该延伸覆盖到哪里。

“最多跑一次”改革不仅仅涉及群众和企业到政府办事，看病就医、教育培训、文化旅游、健康养老、体育健身、社会保障、交通出行、公用事业等公共服务领域，都是“最多跑一次”改革的广阔舞台。浙江大学医学院附属第二医院从破解群众看病“挂号时间长、候诊时间长、缴费取药时间长、就诊咨询时间长、往返来回奔波苦”等问题入手，优化便民服务，改进内部管理，提升医疗水平，取得了“患者满意、医院增效、医患和谐”的成效。省电力公司推行“互联网+供电服务”，持续提升企业“获得电力”便利化水平，全省企业办电申请材料 and 办理环节分别精简了71.4%和50%，2018年为企业节约电费135亿元。这些改革的经验举措，都瞄准群众和企业日常办事的痛

点、痛点，采取“互联网+服务”等各种便利化措施，成效有目共睹。其他领域都应该积极行动起来，认真学习和借鉴，大力推进“最多跑一次”改革。比如，机场、火车站等人流密集场所是否可以升级改造，提供智能化的引导、提醒、叫车、代办等服务，让旅客一到浙江就能充分感受到“最多跑一次”改革的温度？教育部门是否可以上线覆盖各类优质教育资源的APP，让人学报名、缴费支付、校园生活等实现“掌上通办”？体育部门是否可以推出实时提供健身场馆信息、健身建议的智慧健身APP，打造市民的在线健身管家？民政部门是否可以建立全省互通的困难群众家庭状况信息库，打造社会救助申请的一键核对应平台？司法行政部门是否可以完善提升律师在线法律咨询服务平台，让群众更加便捷地获得法律援助？城市建设管理部门是否可以研究提出让各方满意的方案，把既有住宅加装电梯这项群众呼声很高的民生实事落到实处？金融机构是否可以运用线上办理、事先预审、一窗办结、邮寄递送等模式，实现金融服务的“最多跑一次”……只有各方面不断推出接地气、解民忧、暖人心的创新之举，改革的成果才能更多地惠及广大群众。

“最多跑一次”改革不能是政务服务的独唱，所有行使公权力的机构都应该以“最多跑一次”的理念服务群众和企业。党委部门能不能以“最多跑一次”和数字化转型为方向，进一步做好党员服务、干部教育、民族宗教、外事侨务等工作？法院、检察院能不能在立案方式、诉讼方式、审判方式、执行方式上进一步作大胆探索，让司法服务更亲民更便捷？群团组织能不能将力量配备、服务资源进一步向基层倾斜，在创业就业、权益维护、心理疏导等方面推行“最多跑一次”改革，构建覆盖更广、效率更高的服务群众体系……只有各部门、各单位共同参与，才能真正唱响“最多跑一次”改革大合唱。

“最多跑一次”改革不能局限于体制内的机关部门，还需要向中介组织、社会组织、市场主体等延伸。中介组织作为一些审批事项的直接参与者，能否通过规范收费、服务承诺、网上申办、全程代办等方式，推动服务费用和时间双双下降、质量和效益双提升？行业协会、企业家协会、商会等社会组织能否协调推动本行业本领域的“最多跑一次”改革，通过加强规范性建设，助推经济转型升级？国有企业、民营企业等市场主体也按照“最多跑一次”的理念，推动业务流程优化、数据信息共享……只有大家都行动起来，全社会的运行效率和服务质量才能有一个质的提升。

四
莫道君行早，更有早行人。“最多跑一次”改革推进到今天，措施越来越实，效果越来越好。我们不能满足于现在取得的成绩，不能满足于实现“跑一次”量的指标，而是要瞄准更高的标杆，在提质增效上持续发力，推动“最多跑一次”向“一次都不用跑”和“办得快”“办得好”转变。

我们要有打造营商环境最优省的决心和行动。对标赶超国际国内先进，在企业开办、施工许可、房地产交易、用水用电用气、获得信贷、纳税服务等营商环境重点领域开展一系列便利化行动，持续减事项、减环节、减材料、减次数、减时间、减费用，以兑现企业开办全流程一日办结、企业投资项目竣工验收前审批“最多90天”等目标的实际行动，打造稳定、可预期、法治化的营商环境。

我们要有打造人才生态最优省的决心和行动。以“最多跑一次”改革为牵引，建立具有国际竞争力的人才引进制度，健全科学化、社会化、市场化的人才评价激励机制，在人才落户、配偶就业、子女入学、医疗、住房、社会保障等方面提供一站式、上门式的服务，让各类人才在浙江大地上舒心生活、顺心工作、安心发展。

我们要有打造政府数字化转型领先省的决心和行动。以“最多跑一次”改革催生数字变革，统筹推进“互联网+政务服务”“互联网+监管”和城市大脑、新型智慧城市等建设，大力推进“一证办”“掌上办”，探索开展“刷脸办”“远程办”，优化推广“浙里办”“浙政钉”，加快建设“掌上办公之省”“掌上办事之省”，让群众用手机办事就像网上购物一样方便。

我们要有打造执法监管最有效省的决心和行动。全面推广应用全省统一的行政执法监管平台和掌上执法系统，推进跨部门跨领域综合行政执法改革，健全以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制，杜绝多头执法、重复检查，做到“服务零距离、监管不扰民”。

我们要有打造政务咨询投诉最畅通省的决心和行动。深化统一政务咨询投诉举报平台建设，完善12345热线运行体制，加强网站、电话、移动应用、自助服务终端等信息渠道的衔接，健全“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈”的工作机制，让群众咨询投诉件件有响应、事事有着落。

我们要有打造机关效能最强省的决心和行动。把开展部门间“最多跑一次”改革作为今年改革的重点，按照标准化、信息化、集成化要求，推进跨层级、跨部门“一件事”事项梳理、流程再造，全面精简办事申请材料，着力解决部门间办事多次跑、多头跑、时间长、环节多、签字烦等问题。

五
举一纲而万目张。“最多跑一次”改革是浙江全面深化改革的龙头和总抓手。要把“最多跑一次”改革的改革取向、改革方法、改革效应更加充分地体现到各方面各领域改革中，持续放大裂变效应，引领撬动浙江全面深化改革走在前列。

以“最多跑一次”改革引领撬动经济体制改革走在前列。按照市场有效、政府有为、企业有利、百姓受益的原则，把“最多跑一次”的思路和做法充分体现到破除市场准入壁垒、推进要素市场化配置、实施新一轮开放等领域中去，谋划打好长三角高质量一体化发展、浙江自由贸易试验区、国家自主创新示范区、国家信息经济示范区、“一带一路”综合试验区、“亩均论英雄”改革、“标准地”改革、国资国企改革、金融综合改革、农村产权制度改革等经济体制改革的系列组合拳。

以“最多跑一次”改革引领撬动社会体制改革走在前列。按照公共服务均等化、标准化的要求，推动县域医共体建设、社会大救助体系建设、中高考招生制度改革、养老服务综合改革、社会力量办体育改革、公用事业改革、残联体制改革等取得更大成效。坚持发展新时代“枫桥经验”，完善“基层治理四平台”运行机制，加快建设“党建统领、人民主体、三治融合、四防并举、共建共享”的基层治理体系。

以“最多跑一次”改革引领撬动权力运行机制改革走在前列。把“最多跑一次”改革作为倒逼减权、放权、治权的重要途径，在民主法制、党的建设、纪检监察等领域，谋划实施立法与改革决策衔接机制、政协民主监督机制、司法体制综合配套改革、监察体制改革等改革举措，进一步扎紧制度的笼子，营造海晏河清的政治生态。把“最多跑一次”改革作为激励干部新时代新担当新作为的有力举措，完善干部选拔、培育、管理、使用机制，构建“能者上、庸者下、劣者汰”的用人导向和从政环境。

六
积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。“最多跑一次”改革是习近平总书记以人民为中心发展思想的生动实践，是推进治理体系和治理能力现代化的生动实践。“最多跑一次”改革之所以有旺盛生命力，就在于站在群众的立场谋划和推进改革，用群众的语言设定改革目标，以群众的感受确立改革标准，将改革成效的评判权交给群众，从群众的意见和建议和基层的创新实践中不断改进、不断提升。

今天，“最多跑一次”官方微信公众号正式上线了。这个公众号将发布权威的改革资讯，推介改革实践的“领跑者”。其中的“领跑者”栏目，为人民群众提供了谈感受、提建议、出点子的渠道。我们所有人，都可以利用这样的渠道，关注改革动向、献计改革决策、助推改革落实，这样全社会拥护改革、支持改革、投身改革的氛围就会越来越浓厚。

“最多跑一次”改革没有局外人。5700多万浙江儿女既是改革的见证者、亲历者，也是改革的参与者、受益者。我们坚信，不论改革市场、不管城市农村，只要个个登场唱主角、人人上场当主力，“最多跑一次”改革的故事一定能够演绎得更精彩，浙江一定能够当好新时代全面深化改革的排头兵！



花园村“最多跑一次”改革之村里可以办户籍



花园村“最多跑一次”改革之村里可以办营业执照



花园村综合信息指挥中心

“最多跑一次”官方微信公众号正式上线

2月11日，由浙江省委全面深化改革委员会办公室（省最多跑一次改革办公室）主办、浙江日报报业集团协办的“最多跑一次”官方微信公众号正式上线。

该微信公众号旨在全面推介“领跑者”案例，及时发布“最多跑一次”改革权威资讯，建立收集各方面改革建议的专门渠道，进一步营造全社会拥护改革、支持改革、投身改革的浓厚氛围。

据了解，该微信公众号目前功能栏目区块中设置“领跑者”“助跑者”“浙里改”3个一级菜单。其中，“领跑者”菜单，主要发布和征集“领跑者”案例，以“最多跑一次”改革的一项“领跑者”标准和一件最佳实践案例，激励、引导、推动各地各部门改革努力争先，你追我赶，从而使我省全面深化改革始终走在前列；“助跑者”菜单，面向全省人民广泛征集“最多跑一次”改革建议，寻找已有的“好做法”“金点子”，为人民群众提供参与改革、献智改革的渠道；“浙里改”菜单，全景展现改革的方方面面，分“方向”“践行”“历程”“法规”4个二级菜单，主要刊载习近平总书记关于改革的重要论述以及省委、省政府主要领导关于改革的讲话文章，以及“最多跑一次”改革开展以来的重要新闻报道、相关法律法规。今后，还将根据实际情况，适时对公众号进行调整升级。

即日起，用户可通过扫描下方二维码关注“最多跑一次”官方微信公众号。



感谢您关注
中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
(浙江省最多跑一次改革办公室)官方微信
让我们一起助力“最多跑一次”改革

