

“最多跑一次”也有工作规范和服务标准了！昨天，由浙江省质监局、省编办等部门牵头制定的《政务办事“最多跑一次”工作规范》省级地方标准发布，这可是全国首个政务办事的地方标准。

“最多跑一次”的事项范围应怎么界定，对各级政府部门的工作要求是什么，老百姓怎样进行咨询投诉和监督呢？浙江省标准化研究院工程师张欢，也是该标准的第一起草人进行了解读。

□时报记者 刘永丽 文 蔡邕 制图

我想开店 怎样才能 “最多跑一次”

浙江有了“最多跑一次”工作规范和服务标准 为国内首个政务办事地方标准

涉及四种类型的均可纳入 “最多跑一次”所指的“一件事”

根据这份标准，最多跑一次是指：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”，在申请材料齐全、符合法定受理条件时，从受理申请到做出办理决定、形成办理结果的全过程一次上门或零上门。

老百姓可能有疑惑：什么样的情况算是“一件事”呢？张欢说，这一点，在标准中有特别注明：涉及一个部门一个办理事项、多个部门一个办理事项、一个部门多个办理事项、多个部门多个办理事项的，均适用于“最多跑一次”。

标准既有明确的评价指标 也考虑了地区差异

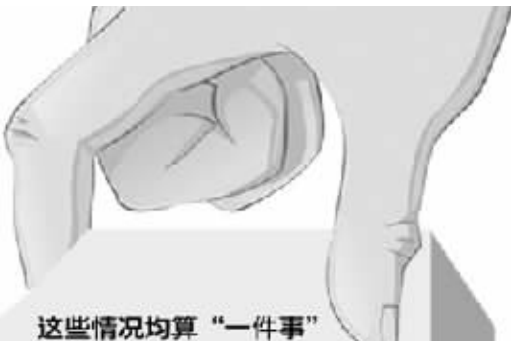
虽然是一份地方标准，张欢坦言制定时的压力可不小，“最多跑一次”是行政审批改革的目标和方向，将它转化为可操作的规范，我们考虑了很多方面：一是要将相关的概念进行明确定义，要有相关的工作规划和具体的服务标准，但暂时还不能完全定量，留出空间让不同的城市有机会根据自己的特色及服务能力制定当地标准规范。”

比如制定评价指标方面，标准规定‘办事效率’的情况，应该包括受理集中率、按时办结率、网上办结率、即办件比率、‘最多跑一次’事项比率五个方面的内容。”

从标准制定后执行的角度来说，当然越详细越好。这里为什么没有列出具体的办事效率百分比呢？

张欢解释，因为作为省级地方标准，不但要考虑标准的先进性，还要兼顾到全省各地市的不同差异情况，比如杭州，量化指标就会比欠发达地区高一些。

昨天发布的是系列标准的第一部分：总则。第二部分是‘一窗受理、集成服务’，预计这个月28日召开专家评审会，近期还会在‘数据共享’‘监督检查’方面开展标准研制工作，力争做到标准体系在政务办事‘最多跑一次’全覆盖。”未来，在标准体系进一步完善后，仍会在实施过程中根据服务内容和能力的提升不断改进和完善。



这些情况均算“一件事”

一个部门一个办理事项、多个部门一个办理事项、一个部门多个办理事项、多个部门多个办理事项

咨询服务是基础

- 实时畅通电话咨询
- 及时回复网上咨询
- 一次告知现场咨询
- 明确答复信函咨询

网上服务是关键

- 1.在网上政务服务平台体系下，开发受理模块，扩大事项数量和比例。
- 2.采用浙江政务服务网事项编码，建立全省统一事项编码规则。
- 3.建立政务数据资源共享交换通道，推进部门专网与电子政务外网实时互通。
- 4.群众和企业办事历史信息自动导入，减少手动填表信息。
- 5.植入电子签章功能，电子档案可作为正式的办理材料。
- 6.建立电子证照库，提供数字证照的生成、管理、共享服务。
- 7.建立电子档案库，实现办理材料电子化归档、管理、查阅。
- 8.开发公共支付平台、移动端应用，方便网上缴费、统一查询。
- 9.网上平台实现网上预约、网上申请、在线办理、实时查询、民意互动等一站式服务。

现场服务是保障

- ◆按功能设置综合受理窗口、后台办理区、配套服务区。
- ◆服务指南规范化，窗口可提供简版，并告知完整版查询途径和获取方式。
- ◆按“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，集成高效审批。
- ◆推进“一窗受理、集成服务”向乡镇（街道）、村（社区）延伸。

政务服务三大转变

- ★群众办事从“找部门”转变为“找政府”
- ★从部门“各自为政”转变为“部门协同作战”
- ★部门行政权力转变为行政责任

取得的部分突破

- 1.在全国率先推进建设、人防、消防施工图审查“多审合一”
- 2.实现企业投资项目备案类“零上门”在线办理
- 3.全省全面推行外贸企业十一证“证照联办”
- 4.不动产交易登记率先实现全省“最多跑一次”，二手房交易过户，正常情况下前台受理后不超以50分钟办结
- 5.部门和地方自行设置的19项职业资格正在走法定程序取消，二级建造师“两证合一”，7个系列专业技术人员资格电子证书已经实施

“最多跑一次”三大服务标准

“最多跑一次”今年3月以来的成绩

●举个例子

王先生要开餐馆 标准如何帮他 “最多跑一次”

“一号接听”

打一个电话能得到足够详细信息

这份标准将会怎样帮助到普通老百姓？张欢举了个例子：杭州的王先生想要开一个餐馆，他需要跑工商、质监、卫生等多个部门。按照标准中“一件事”的规定，王先生现在面临的就是一件事，而他最多跑一次的前提是材料齐全。

材料齐全要怎么做到？这就需要王先生前期打电话或上网咨询相关部门时，能够得到足够详细的信息。比如根据标准要求，应设立实施畅通的政务咨询投诉举报平台，而且要实行‘一号接听’。”简单点说，王先生只要打一次电话，接线员应做到来点答疑一次告知，也会有咨询平台转接，而不是让王先生自己再找别的部门的电话打。

“一网通办”

网上申请、一次核验避免你来回跑

与“一号接听”相呼应，还有“一网通办”，也就是说，王先生可以通过全省统一的浙江政务服务网进行咨询、申请、上传材料等。标准当中提出的8项工作要求中，有一项就是应设立全省统一的网上政务服务平台。”张欢表示，这样网上申请、一次核验，就省了王先生来回跑。

主要材料齐全部分手续欠缺怎么办 “容缺受理制度”可优先受理和办理

标准还规定了相关部门要一次性告知申请材料是否齐全，是否符合法定形式以及如何补正等内容。

如果王先生的主要材料已经齐全，只是手续有部分欠缺，还应予以优先受理和办理。这一点在标准的‘容缺受理制度’里有体现。”张欢补充说。

现场可直接去“一窗受理” 综合业务窗口办理

王先生去现场办理时，可直接去“一窗受理”综合业务窗口办理，这是标准在‘现场服务’部分的要求，要按照‘前台综合受理、后台分类审批、同一窗口出件’等模式集成高效审批。

办理过程中有不满意的 可通过“一号接听”进行投诉

在整个办理过程中，王先生如果有不满意的地方，还可以通过刚开始的“一号接听”进行投诉。在标准的‘投诉处理’部分，也明确规定了应及时受理群众和企业的投诉，及时处理回复或做好解释说明工作等。同时，还要求各级部门做好相关的监督检查和评价改进。

