

关于“最多跑一次”的几点认识

王亚楠

菏泽市体育学校 山东 菏泽 274000

【摘要】：2016年，针对中央提出的简政放权、放管结合、优化服务三管齐下的要求，浙江政府首次提出“最多跑一次”，一时间各大省市也出台相关政策，肯定“最多跑一次”有力而又简单的口号，然而当某市市长假扮群众基层暗访的时候，心却凉了一半，这么掷地有声的口号，仅仅是口号，“最多跑一次”并没有真正地落到实处，百姓并没有真正地享受便捷的服务。

无独有偶，这种现象也并不是只有这一两个市，其他地市也出现类似的问题没有解决，办理生育证、办理房产证、企业贷款、公司备案等手续时还是一趟一趟地跑，离家近还好，离家远的或是时间紧迫的群众禁不住怨声载道。“跑多次”是因为“审批的事项多、审批的部门多、审批环节多、审批程序不合理”等，但更深层次的原因是“服务型理念不足、部门利益博弈、改革动力不足”等所致。政府也有说不出的“苦衷”：有些手续办理涉及很多部门，过程的确很复杂；新政策刚刚推行，需要一个逐渐执行的过程，有些细节没有明文规定；政策文件已经下发，政务大厅还没有封顶建好；某些官员习惯于高高在上做出决定、手中握有权利有利可图，不想简政放权；业务员对业务不够熟悉，群众对流程也不清楚，对于资料的上传不合规定等。以上种种原因导致“最多跑一次”没有很好地执行下来。口号不能只停留在口头上，口号的真正意义在于行动。埋怨这种现象是没有用的，要想办法解决。以下措施可供参考。

【关键词】：简政放权；技术保障；宣传培训

一、简政放权要执行

所谓公务员，就是为人民服务的工作人员，公务员的观念必须转变，简政放权是为了转变政府职能，建设服务型政府，职能的转变可以节约政府成本，提高工作效率，建立人力资源强国，减少群众的不满，促进社会的和谐。行使职权从部门利益出发而不是从公共利益出发是与服务型政府的宗旨相背离的，老子说过：“我无欲，而民自朴。”为了个人的私欲而阻碍社会的发展，破坏民与官的舟水之情，水能载舟，亦能覆舟，造成社会失稳，到时候皮之不存，毛将焉附？那么如何简政放权呢？建立与时代，与经济，与文化相适应的制度。实现“最多跑一次”，就要建立综合服务部门，减少不必要的程序和手续，从“材料多、盖章多、管的人多”到“必要的材料，必要的部门”。进一步大幅度削减行政审批，改变我国“审批”过多过滥、冗长复杂的现象。推行办事流程、环节及材料精简，通过开放多个现场窗口、单个窗口全权受理或网上受理等。对于复杂事物或涉及多个部门的办理事项，推行“大厅制”，群众和企业只要跑一个大厅，进行部门内部流转或大厅内部门间流转，由政府相关部门内网协助完成，充分利用网络的积极作用，遇到资料不足、权限不够等情况，在同一个大厅内找到相关工作人员，迅速解决一部门多环节、多部门多环节办理事项“多窗跑”“跑多次”的问题。另外，可以推行中介制度，由中介接收材料，集中办理手续，中介更加熟悉办事流程和部门位置，涉及多

个部分的盖章和审核一次性办理多家公司或多个个人，实现当事人的时间节约和手续简化。比如不动产交易办理，由中介集中到民政局、房管局、税务局、开发商处办理多人的材料。有关部门要加强对相关部门“最多跑一次”落实的监督。

二、技术保障要到位

利用网络、电话、APP、终端、物流服务保障政务办理“最多跑一次”。大厅窗口的集成促进行政效率的提高，数据的集成更能助推行政效率的提高。合并相关部门和数据库，开发信息化数据软件，与此同时实现各种中介机构的对接。除人力社保、公安、市场监管等多个部门外逐步增加其他进驻部门数量、进驻事项数量，实现互联网+政务、大数据+政务等领域的改革，打破部门信息孤岛，实现数据互通、信息互认。开通电话阳光政务服务，通过电话咨询和快捷按键服务办理和查询业务，12306购买车票就是一个很好的例子，比如可以通过输入身份证号打印房查信息。手机APP和终端提供办事指南、自助审批、进度查询、业务办理、窗口预约等行政服务，与实体叫号系统对接，用现场或网络摄像头拍照代替身份证复印件对接统一用户认证体系。另外手机APP还可以连接其他个性服务，公积金、人力社保、电费、网费等查询缴费，注入公益广告传播社会主义文化，通过个人信息、办结事项等数据分析出个体的兴趣爱好和需求，在后期推送信息时实现政务精准服务、智慧服务。终端还可以

开发打印服务。另外还可以放置在体育中心、大型商场、服务中心等人员密集场所，群众可以24小时办理、自助办理、就近办理。对于办好的业务和文件可以自主选择通过物流快递的方式发回个人，减少当事人跑腿的次数甚至“最多跑零次”，实现“一窗受理、一表登记、一次告知、一网流转、一次办结”。

三、宣传培训要加强

对于“最多跑一次”的思想理念和操作方式加强宣传，让简政放权的思路深入人心，加强公务人员的责任感，培养热情的服务态度。让百姓了解到“最多跑一次”的方法并学会应用。加强对于工作人员和群众的培训，让宣传和培训走出政府，走出大厅，走进社区。手把手教给群众使用网络、电话、APP、终端、物流服务进行政务办理。另外，加强电视广告的投放，电视是百姓喜闻乐见的接收信息的方式，甚至开发电视政务频道，上线“最多跑一次”专栏，数字电视开通查询和指南菜单。接收群众的热线和反馈，人民群众是历史的创造者，群众的智慧能够更好地促进政务的更新和改

革。

四、应急窗口要保留

新鲜事物的接受并熟悉地应用有一个过程，对于传统的办理方式依然要保留。有些群众依然按照过去的办理方式办理，跑到一个部门发现部门被合并，还要跑到另一个部门；有些年纪较大、不会使用网络 and 手机、终端的用户，无法快速学会自助办理，更习惯于传统的方式，因此原始的部门需要在一段时间内保留应急的窗口。保留应急窗口是“最多跑一次”的过渡，也是保证“最多跑一次”惠及百姓的一项重要举措。

五、结束语

大道至简，有权不能任性。简政放权，实现重点业务的突破，大力转变政府职能的做法和成效，全面推行“互联网+政务服务”，从审批型政府转向服务型政府，为人民群众提供更多更好的公共产品和公共服务，促进经济社会和人的全面发展。相信通过以上措施在不久的将来“最多跑一次”会实现！