



# 浙江绍兴:纵深推进“最多跑一次”，打造“越满意”政务服务品牌

本报记者 赵玲玲 康源 / 文  
新华社记者 刘勇贞 / 摄

打开浙江省绍兴市今年以来的经济运行图，一条逆势而上的曲线跃然眼前：前三季度，全市生产总值(GDP)4144亿元，按可比价格计算，同比增长1.4%，增速较上半年提高0.7个百分点。分产业看，第一产业增加值156亿元，增长2.0%；第二产业增加值1851亿元，下降0.5%；第三产业增加值2137亿元，增长3.3%。

危中寻机，保持经济稳定运行，绍兴很大的优势在于“看不见”的营商环境：着眼改革供给侧与群众需求侧的精准对接，急群众之所急，解企业之所盼，着力打造“越满意”政务服务品牌，纵深推进政务服务领域“最多跑一次”改革向基层延伸……近年来，浙江省绍兴市政务服务系统认真贯彻执行《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》，坚持以“一窗办、全城办、一证办、移动办”改革为总抓手，持续优化营商环境，用心用力解决群众牵肠挂肚问题，并取得了丰硕的成果和经验。

绍兴市委副书记、市长盛阅春表示，下一步，绍兴市将继续以“最多跑一次”改革为牵引，加大政府数字化转型力度，强化“互联网+政务服务”支撑能力建设，着力构建全市统一、线上线下融合的政务服务体系，致力于打造最佳营商环境。

## 小切口大实效，着力解决群众牵肠挂肚问题

2020年10月31日下午，绍兴市诸暨市枫桥镇枫源村残疾人专职委员陈夏美持残疾人宣尧明身份证到村便民服务中心办理残疾人护理补贴业务。村代办员魏利云填写重度残疾人护理补贴申请表，通过“一证通办”系统提取宣尧明本人残疾证、市民卡及其家庭情况等信息，使用政务权力运行系统申报重度残疾人护理补贴申请业务，推送上报至镇便民服务中心，由镇工作人员即时审核后即完成了业务办理。

“‘最多跑一次’改革后，由代办员代为跑腿，事项只需要通过政务系统提交，无需出村，办事效率大大提高。”绍兴市诸暨市枫桥镇枫源村党总支书记骆根土称。

小切口大实效。据诸暨市政务服务办公室党工委书记、常务副主任徐亚萍介绍，为实现让企业和群众“跑一扇窗”“跑一次”就能办成“一件事”的目标，近年来，诸暨市大力推进“一证通办一生事”改革，统筹推进“多证合一”“证照分离”等商事登记便利化改革，着力让企业和群众充分享受到改革红利。

在绍兴，这样的案例不胜枚

举。尤其自去年以来，绍兴市103个镇(街)本着“居住相邻、方便服务”原则，积极构建起网格化的“便民服务圈”，在多个小村中选取一个中心村设置“区域代办点”，对偏远村、边角村，实行乡镇便民服务中心“定期流动上门服务”。

“小事不出村，大事不出镇，服务不缺位，这是打造‘一站式办理’村级便民服务中心的目的，也是争取让村民从‘最多跑一次’到‘零次跑’。”绍兴市政务服务办公室相关负责人表示。数据显示，目前全市103个镇(街)已建成“示范型”便民服务中心46家；2110个村(社区)按照3:5:2启动创建“示范型”“标准型”“简朴型”村级便民服务中心。

据上述负责人介绍，为促进服务提标提质，多点开花惠企利民，绍兴市按照“三有三优”标准，选择代办员，提供上门办、帮助办、代理办、兜底办服务。并以此为抓手，实现了三个方面的升级转变：一是逐步建立健全了红色代办制、一次告知制、首问责任制、容缺受理等服务制度，全市4225名代办员把政务服务前移到群众家门口，实现“你来跑”向“我来跑”升级转变。二是向优化流程要速度，理清政务服务代办事项、程序，简化代办手续，实现“我来跑”向“我易跑”升级转变。三是加强培训力度，提高代办效率，提升代办温度，保障服务质量，实现“我来跑”向“我能跑”升级转变。今年以来，全市红色代办员提供代办服务91851次。

## 统筹深化“四办”改革，推进审批全流程精简

“仅凭一张身份证，我就办妥了企业开办所需的全部手续。”谈起申办文化传媒公司的全过程，张洪非常开心。据他介绍，2020年11月1日一早，张洪在绍兴市柯桥区福全街道便民服务中心引导员马金莲的协助下，不到20分钟，绍兴市雍荃文化传媒有限公司的营业执照就出来了。不到100分钟，企业公章、银行开户、税控设备、新办企业社保参保登记等“五合一”套餐也纷纷送至申请人手中。

“想不到福全街道便民服务中心的办事效率这么高，这么快就拿到了营业执照，公章也送到我手中，而且都是免费的。”张洪激动地说。

据绍兴市柯桥区福全街道便民服务中心主任张寅介绍，张洪的经历得益于近年来绍兴市政务服务系统围绕“一窗办、全城办、一证办、移动办”目标，全面推进“最多跑一次”改革。

“过去，市民到中心办一件事因涉及多个审批事项往往要来回跑多个专窗。窗口多手续繁琐，



在绍兴市行政审批服务中心交通窗口，群众在办理营运车辆登记业务。

费时费力又费心，办事体验感较差。2019年11月，在市政务系统深化‘最多跑一次’改革的号召下，柯桥区企业开办‘一件事’一日办结工作向镇街延伸，市民和企业办事可享受进一扇门、取一个号、跑一个窗、办一件事的服务。”张寅称。

据了解，近年来，绍兴市政府政务服务系统着力通过“一窗办”“全城办”“一证办”“移动办”等方式，大幅精简审批环节。

其中，在推进商事登记便利化方面，绍兴市着力推行常态化的企业开办、注销实现“一件事”1个工作日(8小时)办结；将421项商事服务事项纳入“证照分离”改革，并从今年3月起实施企业开办零成本。

在工程建设项目审批制度改革中，绍兴市推进一般企业投资项目“最多80天”改革，市县两级实现100%网上申报一审批一批复全覆盖。改造流程减时限，项目立项、规划许可、施工许可、竣工验收分别压缩至15天、17天、18天、30天，并确保并联办理、限时办结。

在推进公共资源交易领域“最多跑一次”改革中，绍兴市出台了《关于推进政府采购和招标投标管理“最多跑一次”改革实施方案》，优化流程推进审批提速，审批服务事项办理时限及材料数都极大缩减；取消工程资金证明、土地证等前置审批手续，对工程建设进度有特殊要求的市级重点项目、民生工程采取容缺受理。

政府的贴心服务让企业更加安心的发展。浙江金霸王弹簧有限公司位于浙江省诸暨市枫桥工业区，是一家年产值3亿元以上，年创税1000万元的省高新技术企业。2019年初，企业深感发展前景受到了厂房环境的制约，于是将发展的希望放在了新建厂房上。

(下转第七版)



在绍兴市诸暨市枫桥镇枫源村，村民在为民服务中心办理医保业务。



在绍兴市柯桥区福全街道便民服务中心，一名企业主领取刚刚办理的营业执照。



群众在绍兴市嵊州市行政审批服务中心兜底综合窗口咨询相关业务。