

从浙江经验走向全国

“最多跑一次”书写简政放权新篇章

叶晓楠 师 悅 崔潇宇

4月4日，北京市丰台区不动产登记事务中心人头攒动，许先生一家来到这里，办理父母房产的过户手续。许先生内心有些忐忑，不知得跑几次才能办好。

他没想到的是，工作人员直接引导他们来到6号“一窗办理”综合服务窗口，一次性地办好了所有业务。“本来以为办个手续要跑断腿，没想到来一次就办好了，真是

方便！”许先生向笔者感慨说。

“房屋交易、缴税、登记三个部门的部分办理事项现在已经整合到一个窗口，群众只需进一扇门，就能办结相对应的登记事项。”相关工作人员告诉笔者，目前，“互联网+不动产登记”改革试点正在丰台区开展，5月起将在北京全市逐步推开。届时，更多民众将切实感受到“最多

跑一次”的便利。

在今年的全国两会上，“最多跑一次”首次写入了政府工作报告。近一段时间以来，“最多跑一次”从优化政府审批流程切入，从理念、制度到作风的全方位深层次变革，贯穿到政府依法履职、规范权力运用的各个方面各个环节，成为我国深化行政体制改革内在的强大推进器。

「少跑腿」背后的改革逻辑

叶晓楠

“最多跑一次”这个词最近很火，从在浙江开始的实践，到今年两会写进政府工作报告，再到各地如火如荼地开展的“只跑一次”，“最多跑一次”的实践，乃至有的地方在某些事项上提出了“零跑腿”，随着路跑得越来越少，民众办事越来越方便，社会反响越来越好，这背后所折射出来的，是“放管服”改革的不断提速。

曾经，一些地方“晒”审批公章“长征图”的报道引发各界关注，而今，情况发生了很大的变化，诸如武汉开出便民办税事项清单160项“最多跑一次”、兰州市公布第二批群众和企业到政府“最多跑一次”办事事项……这样的新闻，比比皆是，改变的背后，是各地各部门根据实际，将“放管服”改革不断向纵深推进的行动力，各项改革举措全面落实、多点突破，市场主体活力持续释放，民众获得感不断增强。

“最多跑一次”，从表面来看，是机关作风变了，其背后则蕴含着以民为本和向服务型政府转变的思路。这项改革需要“以办事便利为导向”，要把改革方案落实到如何增强企业和群众办事的便利化程度上，以此来实实在在地提升获得感。因此，不论是简化办事程序，还是公开办事项目，让流程透明化，以及一窗受理集成服务，其出发点，都在于用政府权力的减法来换取市场活力的乘法，通过提供高效率、高标准、高品质的政务服务，来有效解决民众办事难题，通过增强政府的服务意识和部门协同性，使民众“一来就会”，“一次就成”，真正让跑

多次成为例外，跑一次成为常态。“最多跑一次”的实践，不仅仅是态度问题，同样也是技术问题，需要有创新举措的支撑。要想让群众少跑路，就必须让信息多跑路；要想让办事者“最多跑一次”，就必须让信息畅通无阻。从多地“最多跑一次”的政府办事流程改革来看，有许多是“互联网+政务服务”的深化运用，以强有力的信息手段作为保障支撑，打通原本条线分割的信息系统，实现数据共享互认，提升信息化的整体水平，为“最多跑一次”改革提供全方位的技术支撑。办事流程也需要创新，要打破部门的边界，对审批事项和流程进行整合，实行统一受理、统一评估、统一评审、统一审批，只有“只进一扇门”，才能“最多跑一次”。

改革一盘棋。“最多跑一次”改革的推进，有助于撬动经济体制、公共服务体制、权力运行机制等各领域的改革创新，更好地处理好政府和市场的关系，打造良好的创新创业营商环境。同时，“最多跑一次”改革又是一个量大面广的系统工程，也是一次“刀尖向内”的自我革命，要想推进改革向纵深发展，就要不断聚焦热点、打通堵点、突破难点。

未来，“最多跑一次”改革如何从打破“信息孤岛”、实现数据共享延伸到政府治理的数字化转型，如何通过数据革命推动治理体系和治理能力现代化，如何以法律、制度的形式来规范部门的信息共享，进而推动政府部门行政流程的规范化、程序化、公开化以及履职办事时限的刚性化，都需要做出进一步的探索。

制图：潘旭涛



安徽省淮北市工商登记全程网上办理系统，实现企业网上登记“一次不跑”和线下登记“只跑一次”。 李鑫摄（人民视觉）



浙江诸暨市积极探索“一证通办一生事”，一窗受理、集成服务，群众凭一张身份证就可办理209项行政审批事项。新华社记者 韩传号摄

“随着信息化时代的来临，互联网、大数据、AI（人工智能）等新技术的运用，政务服务‘门难进、脸难看、话难听、事难办’的老黄历正在逐步成为历史。‘最多跑一次’就是在这样的时代背景下展开的。”中国行政体制改革研究会副会长许耀桐在接受本报采访时表示。

浙江是较早推进“互联网+政务服务”工作的省份。自2014年以来，以“四张清单一张网”改革为引领，不断深化全省统一架构、五级联动的浙江政务服务网建设，形成了全省事项清单统一发布、网上服务一站汇聚、数据资源集中共享的“互联网+政务服务”体系。

2016年12月，在省委经济工作会议上，浙江又在深入调研的基础上，提出推进“最多跑一次”改革。经过一年多的探索实践，浙江

遍及全国



“最多跑一次”改革形成了比较完整、可行及成熟的制度规范与标准体系。

2018年3月5日，“最多跑一次”出现在李克强总理在十三届全国人大一次会议上所作的政府工作报告中。不到15个月时间，从浙江到全国，“最多跑一次”改革跑出了引人注目的中国速度。

如今，不仅在浙江，各地也纷纷推出了相

应举措：在西安，去年3月公布首批“最多跑一次”事项；在江苏，去年7月推出了“不见面审批”服务，首批上万项事项清单在政务服务网公布；在上海，自去年8月起，在东方、徐汇、杨浦、长宁、闸北、闵行公证处开展办理公证“最多跑一次”试点工作；在安徽，去年9月出台了《关于创优“四最”营商环境的意见》，努力实现市场主体登记“最多跑一次”或“一次不跑”……

许耀桐表示，“最多跑一次”改革走的是地方先行先试的路径，得到了中央的支持。下一步，中央可以一方面整合以“最多跑一次”等为代表的地方改革创新举措，深化“放管服”改革；另一方面根据浙江改革中遇到的矛盾问题，帮助协调，助力浙江“最多跑一次”改革不断深化，并使改革经验得到复制、推广。

“一改多得”



“最多跑一次”改革从与企业和人民群众生产生活关系最紧密的领域和事项做起，以人民利益最大化来设计改革方案，用政府权力的减法来换取市场活力的乘法，促使政府部门从理念、制度到作风进行全方位变革，可谓“一改多得”。

从“群众跑腿”变为“数据跑路”，九三学社浙江省委专职副主委马永信看到的是其背后服务型政府的建设，“通过‘互联网+政务服务’，‘最多跑一次’改革提高了政府服务效能，大大方便广大人民群众办事。”

“最多跑一次”改革以创新政府服务方式来打造最佳营商环境，通过更好发挥政府作用全面激发市场活力，以开创经济发展的新局面。

“对企业来说，‘最多跑一次’大大简化了办事流程、提高了办事效率，也有利于吸引人才到浙江落地生根、就业创业。”浙江致晟信息科技有限公司董事长兼总经理王盛为此“点赞”。

2017年，浙江省衢州市衢江区引入了一家总

部原设于北方某地的大企业投资项目。“从谈判到落地，仅用了5个月。如果没有‘最多跑一次’改革，最起码需耗时1年半。”衢江区长朱素芳说，该公司还打算将总部“迁居”衢江。

牵一发动全身，一子落满盘活。“最多跑一次”改革不仅撬动了经济和公共服务体制的改革，也是一场权力运行方式的改革。

“以前政府各部门之间信息没打通，部门机关有很大的自由裁量权，老百姓办事要跑很多趟。”浙江省舟山市常务副市长周伟江说，“最多跑一次”改革通过数字化技术打破信息孤岛，使办事流程标准化，方便群众办事的同时，有效规范、制约、监督政府的权力运行，切实扎紧权力的制度笼子。

近年来，党和政府高度重视构建透明规范高效的权力运行机制，出台了一系列规范性文件，在“标准化”方面作出了不少努力和尝试。2017年6月，国务院办公厅印发《全国深化简政放权放管结合优化服务改革电视电话会议重点任务分工方案》；国务院在2017年9月接连发布《国务院关于在更大范围推进“证照分离”改革试点工作的意见》《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》，简化审批流程，促进政府服务流程规范化。

“事实表明，‘最多跑一次’改革已成为我国深化行政体制改革内在的强大推进器，成为引领行政体制改革的一个标杆。”许耀桐说。

成绩显著



时间和数据见证了改革的效果。

经过多年来的探索实践，“最多跑一次”如今已经成为浙江省一张亮眼的“名片”。3月8日，浙江省委书记车俊表示，浙江省“最多跑一次”实现率达到87.9%。这一改革虽然切口小，涉及的是办证、登记、挂号、过户、结算、报批项目、资质认定等具体事项，但受益面大，惠及在浙江工作生活的每一个人、每一户家庭、每一家企业。该项改革的实践充分证明：只要真改革、真努力，老百姓是看得见的，能感受得到的。

3月13日，国家税务总局局长王军表示，5年来国家税务总局和各级税务部门落实完善营商环境和深化“放管服”的要求，取得了较好成效：税收审批事项减少了90%，办税需要报送的资料减少了30%；网上办税占比从不足30%增长到90%；办税时间减少了50%，这项指标在全球排名提升了59位。

智慧政务成绩斐然。由中山大学发布的《移

要实现“最多跑一次”，需要线上线下协同发力。

以“减少”促“简化”，“只进一扇门，只对一扇窗”是实现市民企业办事在“最多跑一次”的基础上向“最多跑一个窗口”的升级。

3月，湖北省襄阳市高新区启动“一窗受理、集成服务”。此前，高新区行政审批局共有24个行业35个窗口，很多群众办事不知道找哪个窗口，复杂的办事流程耗费了大量时间。

此次“一窗受理、集成服务”共涉及办理事项198个，由各办理区块牵头单位根据业务工作重新进行流程整合，实行一个服务窗口同时受理同一申请人多个不同申请事项，把原来的部门对外，调整为事情对外，将同类审批服务事项化分散为集中，窗口材料受理由外部提交变内部流转，由各综合窗口做好统一受理、按责分办、统一出件等工作，真正实现“一键取号、一窗受理、集成服务”。

除了线下发力，依靠技术手段为政

务服务加速，很多地方政府尝试了不少

协同发力



新办法。“互联网+”已成为很多地方政府服务“标配”。

在北京，轻点鼠标，一张由企业自行打印的电子施工许可证缓缓从打印机中滑出……自2018年3月1日起，北京正式推行建筑工程施工许可电子证照。建设单位在施工许可业务办理完成后，不必再跑去服务窗口领取施工许可证，可以直接在办公室自行打印、留存相关电子证照。

在天津，4月1日起，天津国税办税事项“最多跑一次”清单正式实施。该清单包括报告类、发票类、申报类、备案类、证明类5大类135项，涵盖了纳税人办税服务厅办理事项的80%以上。其中，有81个办税事项，纳税人可以完全“走网路”。

在浙江，3月6日，谭女士打开支付宝，通过“政务服务—浙江地税”进入12万元以上个税申报界面，进行初步验证后开始申报，在对上一年度收入信息进行核对无误后，点击申报完成。动动手指，就能简单快速地完成个人所得税申报。如此便捷的方式，让谭女士点赞不已。

从2017年开始，浙江地税开通了12万元以上个税自行纳税申报支付宝申办功能。为深入推进“最多跑一次”改革，今年在去年基础上，进一步完善提升，让纳税人敲敲键盘，不跑腿，轻松完成申报缴税手续。

大数据、云计算近年来也越来越多地应用到政务服务中。广东省加快推进人口、法人等公用基础数据库，行政许可、公共服务等网上办事数据库以及投资审批、工商登记等专题应用数据库建设，已整合400多万人信息、1.2亿人口信息和超过5.5亿条网上办事数据，有效支撑投资审批改革、商事制度改革、信用信息监管、行政效能监督等30个跨部门、跨层级的“放管服”改革业务应用。

政务服务报告（2017）——创新与挑战》显示，截至2017年11月，全国70个大中城市，共计提供514个政务APP；此外全国有364个城市、县域通过支付宝为居民提供政务服务，服务种类达到100项，同比提升78.6%。

许耀桐认为，“最多跑一次”为当前全面深化改革找到了一个重要的支点，可以撬动各方面各领域的改革。“‘最多跑一次’改革可以撬动经济体制改革，通过加快投资贸易等领域的改革，深化商事制度改革，完善事中事后监管制度，营造出公平便利的营商环境，充分调动市场主体积极性，激发市场活力；它也可以撬动社会体制改革，推进教科文卫、社会保障、收入分配、就业等各领域改革，方便群众预约就医解决看病难以及办理报销等问题；它更可以撬动行政体制改革，理清和规范部门间权责关系，着力解决部门间职责交叉、公共资源碎片化、部门间推诿扯皮等问题，提高行政效能，进一步推动政府职能转变。”

如今，“最多跑一次”改革初见成效，获得市民和企业连连点赞，公众对于中国政府的信心也在不断增强。

1月22日，美国爱德曼国际公关公司发布的“2018年全球信任度晴雨表”显示，中国民众对中国政府信任度在过去一年间上升了8个百分点，高达84%。