

“治国有常，而利民为本。”以人民为中心的发展思想，不是一个抽象的、玄奥的概念，不能只停留在口头上、止步于思想环节，而要体现在经济社会发展各个环节。要坚持人民主体地位，顺应人民群众对美好生活的向往，不断实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。要通过深化改革、创新驱动，提高经济发展质量和效益，生产出更多更好的物质精神产品，

不断满足人民日益增长的物质文化需要。要全面调动人的积极性、主动性、创造性，为各行业各方面的劳动者、企业家、创新人才、各级干部创

造发挥作用的舞台和环境。要坚持社会主义基本经济制度和分配制度，调整收入分配格局，完善以税收、社会保障、转移支付等为主要手段的再

分配调节机制，维护社会公平正义，解决好收入差距问题，使发展成果更多更公平惠及全体人民。

——摘自习近平在省部级主要领导干部学习贯彻党的十八届五中全会精神专题研讨班上的讲话（2016年1月18日）



本栏目主持人：刘少华

## 治国有常，而利民为本

# 浙江『最多跑一次』 法国人点赞

本报记者 刘少华

10月26日，法国巴黎，浙江省人力资源和社会保障厅副厅长刘国富被团团围住的人们起了个绰号：“最多跑一次”。法国听众记不住他的中国名字，却深深记住了他演讲的主题。来自中国浙江的“最多跑一次”改革，在中法社会保障高层论坛上激起了不小的涟漪。

2016年底，“最多跑一次”改革在浙江首次被提出，这项“刀刃向内”、面向政府自身的自我革命，很快获得广泛认可。今年1月23日下午，习近平总书记亲自主持召开的中央全面深化改革领导小组第二次会议上，审议了《浙江省“最多跑一次”改革调研报告》。3月初，这个词出现在今年的政府工作报告中。

这项影响深远的改革，从浙江出发，成为向全国推广的经验。如今，更是受邀走出国门，以中国方案及其背后的中国故事，引起了外界热烈讨论。

### “真正解决了世界性难题”

刘国富是两个月前接到邀请的。彼时，法国社会保障筹资高级委员会主席、法国国家高等社会保障学院院长多米尼克·里博来到浙江，听说了浙江的“最多跑一次”改革后，“感觉没听懂”。于是，他主动要求走到社区中间，进行实地考察、走访，亲眼目睹了高效的社保经办流程。

正是这次经历，让这位法国社会保障事务部原部长大为震撼。他决定，一定要邀请浙江人社部门来法国分享经验。

“社保经办是一个世界性难题，没想到你们真正解决了。请你来法国，我给你充足的时间讲。”多米尼克·里博向刘国富发出了邀请，并当场建议，演讲题目就叫《“最多跑一次”造福中法人民》。

在启程前往法国之前，刘国富告诉本报记者，他打算一五一十地将浙江探索的经验和教训与法国同行分享，“我们只拿数据和事实说话。”

一个多月后，作为浙江人社厅代表，刘国富站在了中法社会保障高层论坛上。

这一论坛是根据人社部与法国社会事务与卫生部签署的相关约定举办的。其中，法方承办方为法国国家高等社会保障学院，中方承办方为人社部社会保障能力建设中心。今年，论坛以“数字时代与社会保障”为主题。

在巴黎的讲台上，刘国富有45分钟演讲时间和25分钟问答时间。他印象很深的是，演讲时台下鸦雀无声，听众聚精会神。今年的论坛上，共有来自中法和欧盟的100余位政府官员、社保经办机构代表和专家学者等参加。对于法国同行、专家来说，这些经验很是新鲜。

演讲中，刘国富着重介绍了浙江“最多跑一次”改革的背景以及浙江人社系统以标准化推进“最多跑一次”改革、184个办事事项全部实现“最多跑一次”的有效探索。他说，在“最多跑一次”改革中，浙江省人社系统以“由本部门出具或可通过本部门信息系统数据交换获取的不提交”等为原则，精简了办事申请材料。比如，按照地方标准绘制办事流程图和业

务经办流程图，统一制定了149份办事指南，最终形成全省人社部门的《指导目录》。又如，在“社会保险单位参保登记”事项中，经过充分的研究论证，申请材料从7份减到了3份。此外，他还介绍了浙江人社系统运用“互联网+”，打破处室间、层级间、部门间的信息孤岛，推动数据共享，实现群众少跑腿的做法。

“‘最多跑一次’的浙江人民很幸福。”听完之后，论坛主持人、法国养老保险总局国际交流部主任爱丽丝·德比感慨。“中国互联网经济的发展非常迅速，已经走在世界前列，中国浙江省又是最具代表的地区，也是世界上著名的互联网平台公司阿里巴巴的所在地。中国政府与阿里巴巴公司在技术方面亲密合作，共同打造的公共服务信息平台也是非常具有吸引力和开拓性的做法，为当地人民提供了高质量的服务。”

### “多点开花”背后的改革历程

人们在法国听到的浙江经验，其实非常有代表性。

这首先是因为浙江是最早提出“最多跑一次”改革的地方，诸多改革走在全国前列。这同样因为人社部门作为重要的民生部门之一，许多工作直接面向群众，且服务事项多，办件量大，根据浙江省“跑改办”的统计，在省级部门办件量前100位的高频事项中，人社厅占了20项，在“最多跑一次”事项办件总量中更是占到了1/3左右，说服力很强。

今时今日的改革成果，背后是复杂艰辛的改革历程。

2017年2月中旬，浙江省人社厅公布了第一批共32项“最多跑一次”事项，并在公布之后，以调研为基础，总结提炼出申请材料“三个不提交”原则，即法律法规规章无明确规定的，由本部门出具

或可通过本部门信息系统数据交换获取的不提交、可自行查验获取的不提交。

而在办事标准上，则实现了主项名称、子项名称、适用依据、申请材料、办事流程、业务经办流程、办理时限、表单内容“八统一”。完成这些后，浙江人社一体化经办体系很快实现了无差别全科受理，这意味着业务经办一体化、公共服务一体化和电子监察一体化。

而为破除改革过程中信息不联通、数据不共享的障碍，浙江人社厅专门打造了人社基础信息库，大力建设人社数据仓，全面参与全省数据归集共享，以打破信息孤岛实现群众“少”跑腿。那么，如何实现群众办事“零跑腿”？答案是以拓展“互联网+”应用来实现，突破网上身份认证难、材料流转难、费用支付难等诸多障碍。

最终，在推进业务向基层延伸时，浙江人社厅选择在绍兴市柯桥区开展建设全省系统深化“最多跑一次”改革试点县工作。此举既打造了改革样板，也为解决“最后一公里”如何落地，推进“最多跑一次”改革再深化提供了有益的经验。

如今，在整个浙江省，人社部门推进“最多跑一次”的改革举措已多点开花，每个城市都有自己的亮点。

在杭州，乘着打造“移动办事之城”的东风，越来越多的事项开始在移动端办理，只要一机在手，即可网上办事。在宁波，今年4至6月全市人社系统所有窗口1500余名工作人员开展了业务技能操作比武活动，引起了上级有关部门重视，今年9月，人社部派人赴宁波专题调研。在温州，改革突破了场所限制，办事大厅被“搬进”群众手机中。在绍兴，率先实行了全市范围内社会保险关系转移、接续事项联办。在金华，“五台联办”“两个10分钟”服务模式之下，大厅办事的日均人流量骤减60%，平均办件时间被压缩到5分钟左右，一次办结率从73%提高到90%……

案例还在不断增加，群众办事的方便程度正不断增强。这些，是来自中国浙江的故事，敢到世界舞台上讲的底气。

### 为什么中国浙江可以做到？

问答环节，来自法国社保领域的观众们提了许多专业问题。最为核心的是，为什么中国浙江可以做到？

这些问题并非凭空产生。从面积上看，浙江比法国小一些；但从人口数量来看，浙江与法国非常接近。这意味着，来自浙江的经验，对法国社会来说非常容易对标。

但许多法国官员听完后感慨，他们做不到这样的改革。比如数据共享，打破部门限制，这在中国不但办成了，而且推进速度很快，让国外同行羡慕不已。

“我们的制度能集中精力办大事，这是非常大的优势。”刘国富告诉本报记者，在浙江，省委书记车俊、省长袁家军亲自抓“最多跑一次”改革，从高瞻远瞩的顶层设计，到亲力亲为的抓部署，都推动着工作前进。一开始，“最多跑一次”改革便是浙江省委省政府经过反复酝酿、深入研

究、多方论证后提出的，当时就喊出了“人民有诉求、难度再大也要向前推进，我们必须有这样的担当”的口号。

有法国同行提出，以前人工办理一些业务时，有办得不好之处，民众还能发发牢骚，现在面对机器，如果办得不好连牢骚都没地方发。

刘国富坦言，类似这些问题，在“最多跑一次”改革之初，浙江都曾遇到过。这些问题并没有让改革者退缩，解决办法之一是，组建强有力的工作班子。自从开始这项改革，很多干部的工作节奏就成了“5+2”“白加黑”，在办公室、会议室吃饭、休息，甚至是过夜，都经常发生。“现在，我们再回过头来看，如果当时没有这样一支强有力的工作专班，这项工作的推进就没有这么顺利。”

演讲结束后，法国一些社保部门甚至伸出了合作的橄榄枝。法国蓝色海岸大区

自由劳动者社保局局长贝努瓦·塞何就明确表态，“很期待将来我们尼斯地区能和杭州开展社保领域的合作，利用数字信息技术不断改善社保公共服务的平台和质量。”

热烈的讨论之后，听到现场嘉宾连连点赞，多米尼克·里博直言，自己邀请浙江人社厅参加此次中法社会保障高层论坛的目的已达到。“刘厅长的演讲很精彩，中国浙江省作为中国互联网经济最发达的地区之一，社保公共服务平台的发展也很迅速，让老百姓最多跑一次的服务目标和信息技术对公共服务的支持，都非常值得赞赏和推崇。”

就这样，一项在国内广受赞誉的改革，成为世界欣然点赞的中国方案。



刘国富（右）在法国分享“最多跑一次”改革的经验。（资料图片）



从2018年开始，浙江省长兴县洪桥镇成功“最多跑一次”改革试点乡镇。图为洪桥镇便民服务中心工作人员在人社自助服务机上查询职工养老保险缴费记录。新华社记者 徐昱摄