

“最多跑一次”成效几何,钱江晚报记者跟着市民跑办事大厅  
60多岁的老邱为补房产证跑了冤枉路,他感慨——

# 我跑了一个多小时的事 原来一个电话就可解决啊

随处可见“最多跑一次”的宣传,然而,来来去去办事的市民几乎没有人去细看,显然窗口工作人员的回复更能让他们放心。



体验点:钱江新城市民之家

办事人:60多岁的老邱 事项:补办房产证  
我早点知道咨询电话就好了

下午1点多,市民中心市民之家的上班区还没到,自助服务区前已经排起了队伍。等候区和办事窗口周围随处可见“最多跑一次”的宣传,省地税局在大厅里摆了一个印着81个二维码的易拉宝,所有地税相关涉税业务所需资料,通过扫描二维码就可以取得电子信息,即时查阅。然而,来来去去办事的市民走过这些宣传幅几乎没有人会细看,显然窗口工作人员的回复更能让他们放心。

钱江晚报记者在这里遇到了正在取号机前踌躇的老邱,看着十几个受理事项,他不知道自己应该选哪个。老邱的母亲弄丢了房产证,老太太今年80多岁,只好让儿子来帮忙补办。老邱60多岁了,第一次办这事儿。

老邱想,房子的事儿自然找房管,直奔房屋交易窗口去了。工作人员一边办着手头的事,一边听老邱讲完,指了指正对面的一排窗口,说:“找国土。”现场嘈杂,老邱一时没听清,工作人员连说几遍:“去年(2016年)6月起主城区不动产统一登记,补证补的就不是房产证了,是不动产证书,你要到国土的窗

口去办。”

这回老邱默默排了20分钟队,才说了“补证”两个字,工作人员回了一句:“查档了吗?”查档?老邱立刻懵了。工作人员从一叠裁好的白纸条里抽出一张递给老邱,让他先去查档之后再回来。纸条上是一个地址,文三路359号,这是杭州市国土资源局的地址。老邱要补证,必须先去那里开查档证明。查档跑一次,补证再跑一次,再加上当天因为毫无准备而空跑的一次,即便之后补证流程顺利,老邱也要为此跑上三次。

趁着老邱排队的空档,记者帮他查询到市民之家的咨询电话。电话很快接通,工作人员详细说明了遗失补证需要的材料和补办流程,因为户主是80岁以上的老人,出门不方便,对方表示只要准备好补证材料,在办事大厅就可以预约申请由工作人员上门服务。

听说自己跑了一个多小时的事情,原本一个电话就可以解决,老邱有点不相信,执意要到窗口再确定一次。得到肯定的答复后,才放心,“要是早点知道有这个咨询电话就好了。”

体验点:省工商局注册大厅

办事人:公司行政人员小孙 事项:公司股权变更  
杭州的办事效率是高的

4月5日,清明假期后的第一个工作日。下午两点多,莫干山路上的省工商局注册大厅里人不多,孙健(化名)坐在等候区里无聊地玩着手机游戏,他手里有两张号码签,等了半个多小时,还没有轮到。

孙健是一家民营建设公司的行政人员,跑工商等政府职能部门办事是他工作中的常态。“杭州的办事效率算是高的,前几年我们跑下面地市办事,一跑一下午,办一件事跑三四次都算少了。”孙健忍不住吐槽,“现在比以前真的好多了。”

“知道‘最多跑一次’吗?”“知道啊,这里不是都写着嘛。”孙健指着大厅一角的宣传易拉宝说,他表示职能部门有这样的承诺自然好,但多快能落实,落实到什么程度又是两说了,“我是跑第二次了。”孙健说自己第一次是来咨询的,这次是来具体办理的。作为一个

资深行政人员,经验丰富的他也会担心资料准备不足吗?“当然,我会事先在官网上查询好需要准备哪些材料,也会打电话确认,像申请表之类的材料按要求填写就可以,一般不会出错,但有些涉及公司内部的材料,因为没有格式文本,都要窗口具体审看过才能安心。”孙健向钱江晚报记者扬了扬他手中的材料:“这次是申请公司股权变更的,事项比较简单。”孙健说自己有个建议,能不能给涉及公司内部事项的材料也搞一个范本,像申请表格这样就很好,“一二三四五逐条要求都明确,这样我们只要按要求填写,不容易出错。”

正说着,屏幕显示叫到孙健的号了,他赶紧疾步向办事窗口走。不到10分钟,他回来了,笑得很是轻松:“办好了。等15天,到官网上再确认一下股权信息就好了。不用再跑一次了。”

记者观察

## 不让空跑多一次

虽然没有完整体验“最多跑一次”清单里的办理事项,但钱报记者几次随访走下来,有一个感受非常直接——信息传递的不到位。

目前问题的症结点也在这里:大多数需要办理业务的市民几乎是毫无准备地上门,对自己需要提供的材料并不清楚,于是出现了空跑;窗口工作人员需要不断受理业务也无法详细回答咨询,传递的信息很容易出现疏漏。比如老邱碰到的情况,跑了两个窗口却没有人主动询问户主的具体情况,自然也无法知道原来还有上门办证这项服务。

“跑到办事大厅来很多时候就是资料上的传递,而单纯资料传递其实不一定非要面对面。”一位工作人员表示,现在政府部门之间的数据传递和共享越来越完善,所以部门之间、部门内部的流程是有简化空间的,这也是“最多跑一次”能够提出并被落实的基础,但“最多跑一次”的最终实现单靠职能部门简化流程是还是完成不了的,还需要办事人的充分知晓。

说“最多跑一次”还有一层意思可以理解为不让空跑多一次,这需要政府部门做好一次性告知,对信息公开更透明、更全面,对办事指南、办事流程的公布和宣传更深入,这样才能让办事人有更充分的准备,才能真正实现最多跑一次。

本报记者 詹丽华 文/摄