

# 杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2018〕18号

## 关于印发《推进“最多跑一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案》的通知

各区、县(市)人民政府,市直各有关单位:

根据省委全面深化改革领导小组的部署,省委改革办组织第三方机构开展了全省上半年“最多跑一次”改革专项评估。评估结果显示,我市的实现率(86.1%)和满意率(92.6%)均低于全省平均值,在全省排名靠后。对此,市委、市政府主要领导高度重视,要求必须以问题导向、攻坚克难,在下半年评估中后来居上,对不履职尽责的单位和人员,要严肃处理。根据戴建平常务副市长在找问题、补短板、争一流深化“最多跑一次”改革工作会议上的部署和要求,杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室制定了《推进“最多跑一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案》,经市领导同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018年8月31日



# 推进“最多跑一次”改革实现率和满意率 双提升的实施方案

为进一步深化我市“最多跑一次”改革,提升群众对“最多跑一次”改革的获得感和满意度,对标省“最多跑一次”改革专项评估反映的问题,切实做好问题的查摆、整改和落实,实现改革第三方评估“实现率”和“满意率”双提升,现制定实施方案如下。

## 一、工作目标

坚持“让实践来检验、让基层来评判、让群众来打分”,通过提高思想认识、加快问题整改、狠抓改革落实、强化监督指导、增强宣传推广等举措,进一步深化“最多跑一次”改革,增强企业和群众对改革的知晓度、认同度和满意度,确保年底杭州改革评估进入全省第一方阵。

## 二、工作举措和责任分工

### (一)切实做好问题查摆、分析和整改工作

1. 对照省“最多跑一次”改革专项评估反映的情况,深入研究分析存在问题和产生原因,制定整改措施,倒排时间计划,确保整改工作落实到位。〔任务分工:不动产登记、商事登记、投资项目审批专班和市公安局、市人力社保局、市税务局、市卫计委、市教育局分别负责牵头领域的问题分析,制定整改工作计划,并督促落

实;其他市直各单位配合牵头部门,做好本单位问题查摆、分析和整改落实工作。各区、县(市)以及西湖风景名胜区、经济开发区、大江东产业集聚区负责本地区的问题分析,制定整改工作计划,并做好整改落实工作。时间节点:各领域及各区、县(市)(含景区、开发区、集聚区,下同)的整改计划,于9月10日前报市跑改办备案]

2. 全面建立办事服务回访制度。通过对办事群众的电话回访,了解本单位本地区在办事服务中存在的问题,群众的需求和意见建议;对于因客观条件限制,一时难以解决的问题,及时做好政策法规的宣传和解释。[任务分工:各区、县(市)及市直各单位分别制定本地区本单位办事服务回访制度,落实回访工作力量,每周回访情况报市审管办备案。时间节点:9月3日起全面开展回访工作,于9月底前完成6-9月全部办事群众的回访工作]

## (二)加强与上级沟通衔接,做好评估准备

1. 加强与省委改革办、省跑改办、省统计局、省社科院等省级部门的沟通衔接,深入分析研究省“最多跑一次”改革调查评估的主要内容、具体方式,及时掌握评估工作的重点和关键,为迎接下一轮评估做好准备。[任务分工:市委改革办、市跑改办、市统计局保持与上级部门的密切联系,及时掌握有关情况,并做好信息通报工作;市委改革办负责邀请省社科院专家到我市调研、指导,掌握评估工作的重点和关键。时间要求:9月初完成]

2. 做好抽样框的梳理、分析和完善工作。结合办事服务回访

工作,对专项评估抽样框信息进行完善,确保数据信息有效、完整。  
〔任务分工:各区、县(市)和市直各单位结合办事服务回访工作,及时调整完善有关信息数据;市数据资源局协助做好信息调整的技术服务工作。时间节点:每月底前完成当月抽样框信息调整,9月底前完成6至9月抽样框信息调整〕

3. 强化“最多跑一次”改革专项评估迎检部署工作。在掌握上级评估动态的基础上,及时组织做好迎检工作部署,落实现场接待、群众宣传、抽样框上报等各项准备工作,确保迎检工作准备充分。〔任务分工:市统计局负责跟踪省专项评估动向,市跑改办负责及时组织召开迎检工作会议,部署落实各项迎检工作;市审管办负责做好现场拦截式调查准备工作和抽样框数据汇总上报工作;市数据资源局负责做好省政务服务网和政府门户网站网上满意度调查准备工作;市委宣传部负责做好浙江在线、浙江发布微信公账号、浙江新闻客户端满意度调查准备工作;市发改委负责做好企业监测平台满意度调查准备工作;市委宣传部、市跑改办、市审管办、市数据资源局负责做好电话抽样调查的群众宣传发动工作。时间节点:9月底前完成〕

### (三)做好改革任务的推进落实

1. 对标落实改革任务。严格按照《2018年浙江省深化“最多跑一次”改革工作要点》(浙政办发〔2018〕38号)和《2018年杭州市深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要点》(杭政办函〔2018〕21号)的部署,保质保量落实各项工作举措。对于未按

时间或未按要求完成的工作,及时整改,加快落实。〔任务分工:各区、县(市)及市直各单位,对照省、市“最多跑一次”改革工作部署,加快改革推进,确保各项任务,按照时间节点保质保量完成。时间节点:按每项任务的时间节点要求,省、市明确的任务和时间节点有差异的,按标准高的落实〕

## 2. 着力解决重点问题。

一是推进办事指南标准化、通俗化工作,编制标准化手册,实现同一事项在全市范围内统一标准。今后凡发现不按标准化手册审批办理的,扣除该单位或区、县(市)考核分;凡发现按标准化手册审批办理,但仍在不同区域有差异的,扣除市直单位考核分。〔任务分工:市直各单位负责本系统(包括市、县、街道三级)事项的标准化工作,组织对省“八统一”标准进行再细化,编制标准化手册,重点细化落实申报要件材料及审查要点的标准化,实现一般工作人员按图索骥可受理;各区、县(市)及时与市直各单位做好对接,按照要求做好落实。时间节点:9月中旬前,市直各单位将事项标准化材料(包括办事指南)报市审管办备案〕

二是加大“简化办”力度,按照“四个减”和“四个一律取消”要求,进一步精简材料,优化办事流程。〔任务分工:由各领域牵头部门或“一件事”联办的牵头部门负责统筹推进本领域或“一件事”流程的材料精简工作,重点精简部门自行设定的申报材料、上一环节已经提交的材料、已经实现数据共享的材料。由市审管办牵头建立联合审查制度,会同市跑改办、市法制办、市数据资源局

等部门对存在争议的情况共同审核明确。时间节点:9月中旬前,各牵头部门将本领域精简的材料清单报市审管办备案]

三是全力推行“网上办”工作,实现“网上可办”全覆盖。〔任务分工:市数据资源局牵头,督促市直各单位和各区、县(市)拓展网上可办事项覆盖面,除法律、法规有特殊规定外,全部办事服务事项开通“网上办”端口;对照“网上办”特点,进一步优化流程,提升“网上办”信息系统易用性,扩大“零上门”全流程网办范围。市审管办负责督促各级行政服务网点(包括部门自建办事大厅、基层便民服务点)强化宣传推介,引导更多群众和企业进行网上办理,提升网上办事率。时间节点:9月中旬前〕

四是加快“杭州办事服务”APP和综合自助服务机的建设。进一步完善“杭州办事服务”APP和综合自助服务机的功能,逐步增加可办事项,完善办事指南查询、互动咨询和预约取号等模块,拓展公共服务、生活服务的功能,提升用户粘合度;加快推进自助机进乡镇(街道)、村(社区)等基层便民服务网点的布点进度,同时落实基层办理点的自助机引导辅助人员,形成网络效应;宣传推广“移动办”和“7×24小时自助办”,提升群众的使用频率。将“杭州办事服务”APP和综合自助服务机打造成新型智慧城市综合服务平台,实现移动端办理和自助办理比例大幅提高。〔任务分工:市审管办牵头,不断完善“杭州办事服务”APP和综合自助服务机功能,加快综合自助服务机的生产和部署,督促各区、县(市)落实综合自助服务机的引导、辅助人员工作。时间节点:9月中旬前初

见成效]

五是提升基层窗口服务质量。加强窗口服务人员配备,实行编内人员到前台服务,8月底前确保窗口人员中编内人员占比不低于50%。加强对窗口人员业务能力、服务态度、服务质量等方面的培训,全面提升窗口人员能力素质和服务水平;加强对窗口服务的日常监督管理,严肃落实行政服务中心对进驻单位及人员的考核管理,对不适宜窗口服务的派驻人员,退回派出单位,并给予单位通报批评和考核扣分。9月底前,所有办事服务点形成较为统一规范的服务标准、办事标准和管理机制,窗口人员的服务水平和业务能力达到基本标准,群众体验大幅提升。〔任务分工:由市审管办牵头负责市本级行政服务窗口(包括部门自建办事大厅)人员的综合素质、服务规范的培训,负责市本级行政服务窗口的监督管理,负责对各区、县(市)行政服务窗口的指导、监督。由市直各单位落实编内人员到前台服务的要求,将业务精、服务意识强的编内人员派驻行政服务窗口。各业务部门负责行政服务窗口人员的业务培训,负责本部门派驻人员(自建办事大厅人员)的管理。各区、县(市)负责本区域各级行政服务(便民服务)平台以及部门自建大厅、基层站点的窗口人员培训。时间节点:9月底前]

六是优化提升咨询服务。充分发挥统一咨询投诉举报平台(“12345”热线)的作用,加快网上在线咨询平台建设,完善咨询问答知识库,提升电话咨询的接通率和实时答复率;推进办事指南统一标准、各项网站同源发布,探索百度咨询、APP咨询服务,提升

群众咨询的便利性和准确性。到9月底,实现市“统一平台”电话接通率达到90%以上,12333、12329等咨询类电话即时答复率90%以上。百度咨询和APP咨询服务上线。〔任务分工:市信访局负责牵头推进“12345”咨询服务优化提升和网上在线咨询平台建设。市数据资源局负责牵头百度咨询的实施工作,配合市审管办开发APP咨询功能,并接入“12345”在线咨询平台。市审管办负责牵头推进大厅(包括基层办事服务大厅)咨询服务优化和APP咨询功能开发。各区、县(市)按照省、市要求全力推进本地区的咨询服务建设,确保咨询服务质量全面提升。时间节点:9月底前〕

#### (四)做好改革工作的监督评估

1. 组织开展市“最多跑一次”改革评估。每月对13个区、县(市)和西湖风景名胜区、经济开发区、大江东产业集聚区进行一次全面评估,查找改革症结,掌握改革现状,强化问题整改,推进改革深化。评估结果按照各地实现率、满意率的排名纳入综合考评。〔任务分工:市统计局负责组织开展评估;市跑改办负责将评估结果纳入“最多跑一次”改革专项考评。时间节点:8月-10月〕

2. 继续强化暗访、督查工作。组织发动党员干部、“两代表一委员”、群团组织、新闻媒体等社会各界力量,加强暗访、督查,帮助各地各单位查找问题、分析原因、补齐短板。对发现的重点问题,要内部曝光,倒逼整改。〔任务分工:市跑改办牵头,组织开展暗访和督查工作,发现问题及时通报,并对整改情况进行跟踪。时



间要求:9月-10月]

3. 加强对改革关键环节和重点领域的督查。对与群众办事体验和满意度直接相关的咨询服务、窗口服务、办事大厅服务等领域进行专项督查和及时通报,全力提升各地各单位各环节的服务质量。〔任务分工:市信访局对各地各单位知识库建设情况进行督查,对部门提供的问答信息不能支撑及时答复的情况进行通报。由市直各单位提供已报送“12345”热线的问答信息,市跑改办组织力量对“12345”热线的接通率、实时答复率进行抽查。市数据资源局对全市办事指南同源发布和线上线下一致性情况进行抽查。由市审管办负责对市本级行政服务中心、市民之家进驻窗口及市本级各分中心(部门专业办事大厅)的巡查管理,并对发现的问题进行通报。时间要求:8月27日起,市信访局于每周一将上周抽查情况报送至市跑改办;9月3日起,市数据资源局于每周三将抽查情况(上周三至本周二)报送至市跑改办,市审管办于每周四(上周四至本周三)巡查情况报市跑改办,由市跑改办统一汇总进行每周通报〕

4. 各区、县(市)参照市本级模式,负责组织开展本辖区的自查、督查工作。〔任务分工:各区、县(市)跑改办牵头。时间节点:9月10日起,各区、县(市)跑改办每周五将自查情况(上周五至本周四)报送至市跑改办,由市跑改办统一进行每周通报。〕

5. 加强工作督导。对改革进度缓慢、群众满意度较低的地区和单位,进行领导约谈、走访调研、实地指导,帮助各地各单位全面

落实改革工作。〔任务分工：市跑改办牵头，市委改革办、市审管办、市数据资源局等部门配合。时间节点：8月-12月〕

### （五）做好舆论宣传引导

继续加大改革宣传力度，提升办事便利化举措的社会知晓度。〔任务分工：市跑改办、市委宣传部负责强化政府部门与新闻媒体的衔接，积极发掘改革生动案例和创新典型，强化对改革的正面宣传引导，化解负面舆论影响，进一步凝聚改革共识、营造改革氛围。由市委改革办牵头积极宣传杭州改革举措，挖掘改革亮点工作，争取省主要领导批示肯定，市本级各领域专班和各区、县（市）分别报送1-2篇全省领先的改革经验材料。市委宣传部、市跑改办、杭州文广集团、杭报集团负责牵头开展一次集中宣传。各区、县（市）和市直各单位负责本地区、本部门的宣传引导工作。时间节点：8月-12月〕

具体任务分解和工作要求详见附件。

## 三、工作要求

（一）提高思想认识。“最多跑一次”改革是省委、省政府和市委、市政府的重点工作，也是一项长期工程，各地各单位要提高认识，主要领导要亲力亲为，把改革作为所有工作的“牛鼻子”，全力推进、狠抓落实。同时，各地各单位要始终坚持“以人民为中心”的改革理念，以群众的需求来推进改革，以群众的满意度和获得感来评价改革，确保改革为了人民、改革依靠人民、改革成果与人民共享。

（二）明确工作职责。“最多跑一次”改革是一项系统性工程，

各地各单位要强化主体意识,勇于担当,不折不扣抓好落实。6个工作专班要切实履行好牵头单位的职责,对于牵头领域的工作,主动承担,抓好统筹推进。市直各相关单位要承担好业务系统的整体改革责任,不仅要落实好本单位的改革任务,也要承担起基层系统的监督指导和督促落实工作,确保系统上下改革进度一致。各区、县(市)要落实好属地责任,确保本地改革工作按时完成、有序推进、落到实处、产生实效。

(三)强化督查考核。6个工作专班要从提升“实现率”“满意度”的角度,对考核办法进行优化,进一步强化考核指挥棒的作用。在此基础上,提升考核通报的频次,按照“讲原则、动真格”的要求,做好本领域改革的督查考核工作,对于督查考核中发现的问题,既要按规定严格做好通报和扣分,也要按要求做好督促和指导;对于长期测评落后,反复出现同类问题并未能整改到位的地区和单位要从严处罚、重点扣分,确保通过督查考核切实推进改革工作不断深化。

如有未尽事宜,请联系市“最多跑一次”改革专题组办公室(市编办)。

联系人:洪啸,联系方式:85250189,327838201@qq.com。

附件:1.《“最多跑一次”改革迎检评估工作任务分解表》

2.《“最多跑一次”改革整改工作任务分解表》

3.《关于提升“实现率”“满意率”的十六项工作建议》

“最多跑一次”改革迎检评估工作任务分解表

序号	目标任务	具体工作	责任单位		时间节点
			牵头单位	配合单位	
1	进一步摸清“最多跑一次”改革专项评估的安排。	加强与上级部门沟通衔接,深入了解10月份评估的具体安排。	市委改革办	市跑改办、市统计局	9月初完成
2	了解省专项评估的具体问题和评估规则。	邀请省社科院专家到我市调研、指导,掌握评估工作的重点和关键。	市委改革办	市跑改办	9月初完成
3	全面建立办事服务回访制度。	各地各单位于9月3日前完成本地区本单位办事服务回访制度的制定并落实回访工作力量,每周做好群众回访工作,每周回访情况报市审管办备案,于9月底完成6-9月全部办事群众的回访工作。通过对办事群众的电话回访,了解本单位本地区在办事服务中存在的问题,群众的需求和意见建议;对于因客观条件限制,一时难以解决的问题,及时做好政策解读、宣传和解释。该工作由市审管办督促落实。	市审管办	市直各单位,各区、县(市)	9月3日起
4	做好抽样框的梳理、分析和完善工作。	①各地各单位结合办事服务回访工作,对本地本单位专项评估抽样框信息进行完善,于每月底完成当月抽样框信息调整,于9月底前完成6-9月抽样框信息调整,确保数据信息有效、完整。市数据资源局协助做好信息调整的技术服务工作。 ②就抽样框选取和报送工作与省级相关部门做好对接。市数据资源管理局负责与省政府办公厅电子政务处做好其他事项服务对接;市市场监管局负责与省工商局做好户籍登记、车辆管理、出入境事项服务工作;市公安局负责与省公安厅做好税务事项服务工作;市税务局负责与省税务局做好税务事项服务工作;市国土资源局负责与省国土资源厅做好税务事项服务工作;市人社局负责做好全市不动产登记、社保、医保事项服务对象的抽样框的审核和对接工作。	市直各单位,各区、县(市)	市数据资源管理局	9月3日起
5	加强改革的日常督查和评估。	①市信访局对各地各单位知识库建设情况进行督查,对部门提供的问答信息不能支撑及时答复的情况进行通报。市信访局于每周将上周抽查情况报送至市跑改办,由市跑改办统一进行每周通报。 ②市跑改办组织力量对“12345”热线的接通率、实时答复率进行抽查。请市直各单位提供已报送“12345”热线的问答信息,由市跑改办统一组织开展电话抽查,抽查情况进行每周通报。	市信访局	市跑改办	8月27日起
			市跑改办	市直各单位	9月3日起

		③市数据资源局对全市办事指南同源发布和线上线下一致性情况进行抽查。市数据资源局于每周三将抽查情况（上周三至本周二）报送至市跑改办，由市跑改办统一进行每周通报。	市数据资源局	市跑改办	市人大、市政协、市委组织部、市委直机关工委、市信访局、市统计局、市妇联、市市场监管局、市总工会、市妇联、团市委、杭州文广新集团、杭报集团	9月3日起
		④市跑改办牵头组织发动党员干部、“两代表一委员”、群团组织、新闻媒体等社会各界力量对各级行政服务情况进行实地抽查、暗访，并予以每周通报。帮助各地各单位查找问题、分析原因、补齐短板。	市跑改办			9月-12月
		⑤市审管办负责对本级行政服务中心、市民之家进驻窗口及市本级各分中心（部门专业办事大厅）的巡查管理，并对发现的问题进行通报。市审管办于每周四（上周四至本周三）巡查情况报市跑改办，由市跑改办统一进行每周通报。	市审管办		各区、县（市）	9月3日起
		⑥8月起，市统计局每月对13个区、县（市）和西湖风景名胜区、经济开发区、大江东产业集聚区进行一次全面评估并形成报告，查找改革症结，掌握改革现状，强化问题整改，推进改革深化。市跑改办负责将评估结果纳入“最多跑一次”改革专项考评。	市统计局	市跑改办		8月-12月
		⑦各区、县（市）（含景区、开发区、集聚区，下同）参照市本级模式，负责组织开展本辖区的自查、督查工作。各区、县（市）跑改办每周五将自查情况（上周五至本周四）报送至市跑改办，由市跑改办统一进行每周通报。	市跑改办		各区、县（市）	9月10日起
		①①做好现场拦截式调查准备工作和抽样框数据汇总上报工作。	市审管办		市直各单位，各区、县（市）	9月底前完成
		②②做好省政务服务网和政府门户网站网上满意度调查准备工作。	市数据资源局		市直各单位，各区、县（市）	9月底前完成
		③③做好浙江在线、浙江发布微信公号、浙江新闻客户端用户端满意度调查准备工作。	市委宣传部		市直各单位，各区、县（市）	9月底前完成
		④④做好企业监测平台满意度调查准备工作。	市发改委		市直各单位，各区、县（市）	9月底前完成
		⑤⑤做好电话抽样调查的群众宣传发动工作。	市委宣传部、市审管办、市数据资源局	市跑改办	市直各单位，各区、县（市）	9月底前完成
		①①组织架构新闻媒体与政府部门的衔接机制，发掘改革典型案例，化解负面舆论影响。	市跑改办		市委宣传部，市直各单位，各区、县（市）	8月底前开展
		②②10月份评估前集中开展正面宣传报道。	市委宣传部、市跑改办、杭州文广集团、杭报集团		市直各单位，各区、县（市）	9月中旬至10月中旬
6	做好10月份专项评估各类调查渠道的准备工作。					
7	加强舆论宣传引导。					

“最多跑一次”改革整改工作分解表

序号	工作任务	具体要求	责任单位		时间节点
			牵头单位	配合单位	
1	强督查	继续加大督查考核力度，倒逼各地各部门切实落实改革各项任务，推动改革落地见效。	市跑改办	市信访局 市直各单位 市数据资源局 市审管办、市公安局、市人社局、市交通局、市司法局、公积金中心、市国土资源局、市住房房产管局	8月27日起 9月3日起 9月3日起 9月3日起
2	优考核	按照“实现率”“满意度”双提升的总体目标，优化考核方案，提高考核通报频次，推动改革深化。	市跑改办	市统计局 市人大、市政协、市委组织部、市委宣传部、市直机关工委、市信访局、市统计局、市市场监管局、市总工会、市妇联、团市委、杭州文广新集团、杭报集团	8月-12月 9月-12月 9月中旬前 9月-12月

2	强落实	<p>根据省、市改革部署，逐项做好推进，确保所有任务都能严格按照时间节点落实到位。</p>	<p>a. 对照《2018年浙江省深化“最多跑一次”改革工作要点》（浙政办发〔2018〕38号）和《2018年杭州市深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要点》（杭政办函〔2018〕21号），开展一次自查自纠，逐项查找未按时间或未按要求完成的工作，做好整改落实，确保所有改革任务按要求落实到位。</p> <p>b. 严格按照《2018年浙江省深化“最多跑一次”改革工作要点》（浙政办发〔2018〕38号）和《2018年杭州市深化“最多跑一次”改革打造移动办事之城工作要点》（杭政办函〔2018〕21号）的部署，加快改革推进，确保各项任务，按照时间节点保质保量完成。（省、市明确的任务和时间节点有差异的，按标准高的落实）</p>	市直各单位，各区、县	9月中旬前
3	补短板	<p>①推进办事指南标准化、通俗化工作，编制标准化手册，实现同一事项在全市范围内统一标准。</p>	<p>a. 市直各单位负责本系统（包括市、县、街道三级）事项的标准化工作，组织对省“八统一”标准进行再细化，编制标准化手册，重点细化落实申报材料材料及审查要点的标准化，实现一般工作人员按图索骥可受理。市直各单位于9月15日前将事项标准化材料（包括办事指南）报市审管办备案。9月15日起，凡发现不按标准化手册审批办理的，扣除该单位或区、县（市）考核分；凡发现不按标准化手册审批办理的，仍在不同区域有差异的，扣除市直单位考核分。</p> <p>b. 各区、县（市）以及西湖风景名胜区、经济开发区、大江东产业集聚区及时与市直各单位做好对接，按照要求做好落实。</p>	市直各单位 各区、县（市）	9月中旬前
		<p>a. 由各领域牵头部门或“一件事”联办的牵头部门负责统筹推进本领域或“一件事”流程的材料精简工作，重点精简部门自行设定的申报材料、上一环节已经提交的材料，已经实现数据共享的材料。于9月15日前将本领域精简的材料清单报市审管办审核。</p> <p>b. 由市审管办牵头建立联合审查制度，会同市跑改办、市法制办、市数据资源局等部门对存在争议的情况共同审核明确。</p>	市直各单位，各区、县	市审管办	9月中旬前
		<p>a. 市数据资源局牵头，督促市直各单位和各区、县（市）拓展网上可办事项覆盖面，除法律、法规有特殊规定外，全部办事服务事项开通“网上办”端口；对照“网上办”特点，进一步优化流程，提升“网上办”信息系统易用性，扩大“零上门”全流程网办范围。</p> <p>b. 市审管办负责督促各级政务服务网点（包括部门自建办事大厅、基层便民服务中心）强化宣传推介，编辑“网上办事”“移动办事”的推介短信，在群众进入服务网点或者取号办事时做好短信推送，引导更多群众和企业进行网上办理，提升网上办事率。</p>	市数据资源局	市跑改办、市法制办、市数据资源局	9月底前
		<p>③全力推行“网上办”，实现“网上可办”全覆盖。</p>		市直各单位，各区、县（市）	9月中旬前

	<p>④将“杭州办事服务”APP和综合自助服务机打造成新型智慧城市综合服务平台，实现移动端办理和自助办理比例大幅提高。</p>	<p>⑤提升窗口服务质量。加强窗口服务人员配备，实行编内人员到前台服务。加强对窗口人员业务能力、服务态度、服务质量等方面的培训，全面提升窗口人员素质和服务水平；加强对窗口服务的日常监督管理，严格落实行政服务中心对进驻单位及人员的考核管理，并给于单位通报批评和考核扣分。9月底前，所有办事服务点形成较为统一规范的服务标准、办事标准和管理机制，窗口人员的服务水平和业务能力达到基本标准，群众体验大幅提升。</p>	<p>加快“杭州办事服务”APP和综合自助服务机的建设。进一步完善“杭州办事服务”APP和综合自助服务机的功能，逐步增加可办事项，完善办事指南查询、互动咨询和预约取号等模块，拓展公共服务、生活服务的功能，提升用户粘合力；加快综合自助服务机的部署工作，不断推进综合自助服务机向乡镇（街道）、村（社区）等基层便民服务站点延伸，加强人员培训，督促各地各单位落实力量做好自助服务点的引导和业务指导；宣传推广“移动办”和“7×24小时自助办”，提升群众的使用频率。</p>	<p>市审管办</p>	<p>市直各单位，各区、县（市）</p>	<p>9月中旬前</p>
	<p>a. 市直各单位落实编内人员到前台服务的要求，将业务精、服务意识强的编内人员派驻行政服务窗口，确保窗口人员中编内人员占比不低于50%。</p>		<p>市审管办</p>	<p>市直各单位</p>	<p>8月底前</p>	
	<p>b. 由市审管办牵头负责市本级行政服务窗口（包括部门自建办事大厅）人员的综合素质、服务规范的培训，负责市本级行政服务窗口的监督管理，负责对各区、县（市）行政服务窗口的指导、监督。</p>		<p>市审管办</p>	<p>市直各单位</p>	<p>9月底前</p>	
	<p>c. 各业务部门负责行政服务窗口人员的业务培训，负责本部门派驻人员（自建办事大厅人员）的管理。</p>			<p>各区、县（市）</p>	<p>9月底前</p>	
	<p>d. 各区、县（市）负责本区域各级行政服务（便民服务）平台以及部门自建大厅、基层站点的窗口人员培训。</p>		<p>市信访局</p>	<p>市直各单位，各区、县（市）</p>	<p>9月底前</p>	
	<p>⑥优化提升咨询服务。充分发挥统一咨询投诉举报平台（“12345”热线）的作用，加快网上在线咨询平台建设，完善咨询知识库，提升电话咨询的接通率和实时答复率；推进办事咨询、APP咨询标准、各项网站同源发布，探索百度咨询、APP咨询服务，提升群众咨询的便利性和准确性。到9月底，实现市“统一平台”电话咨询接通率达到90%以上，12333、12329等咨询类电话即时答复率90%以上。百度咨询和APP咨询服务上线。</p>	<p>a. 市信访局负责牵头推进“12345”咨询服务优化提升和网上在线咨询平台建设。</p> <p>b. 市数据资源局负责牵头百度咨询的实施工作，配合市审管办开发APP咨询功能，并接入“12345”在线咨询平台。</p> <p>c. 市审管办负责牵头推进大厅（包括基层办事服务大厅）咨询服务优化和APP咨询功能开发。</p> <p>d. 各区、县（市）按照省、市要求全力推进本地区的咨询服务建设，确保咨询服务质量全面提升。</p>	<p>市数据资源局</p> <p>市审管办</p> <p>各区、县（市）</p>	<p>市直各单位，各区、县（市）</p> <p>市直各单位，各区、县（市）</p> <p>市直各单位，各区、县（市）</p>	<p>9月底前</p> <p>9月底前</p> <p>9月底前</p>	
	<p>a. 强化政府部门与新闻媒体的衔接，积极发掘改革生动案例和创新典型，强化对改革的正面宣传引导，化解负面舆论影响，进一步凝聚改革共识、营造改革氛围。</p>		<p>市跑改办、市委宣传部</p>	<p>市直各单位，各区、县（市）</p>	<p>8月-12月</p>	
	<p>b. 结合各地各部门的实际，针对性加强服务宣传进社区、企业，提升服务对象对政府改革举措的知晓率。</p>		<p>市直各单位，各区、县（市）</p>	<p>市委改革办</p>	<p>8月-12月</p>	
	<p>c. 积极宣传杭州改革举措，挖掘改革亮点工作，争取省主要领导批示肯定。市本级各领域专班和各区、县（市）分别报送1-2篇全省领先的改革经验材料。</p>			<p>市跑改办、市委改革办</p>	<p>8月-12月</p>	



附件3:

## 关于提升“实现率”“满意率”的十六项工作建议

序号	工作举措
1	加强与省、市相关部门的衔接，掌握“最多跑一次”改革专项评估的要求和工作动态
2	建立办事服务回访制度，了解办事群众的需求和办事服务存在的问题，并及时落实改进举措
3	落实部门领导“坐班”制度，强化部门的主体责任，及时解决办事服务的疑难问题
4	加快推进“一窗受理”工作，适应群众办理流量变化，及时动态调整窗口设置
5	加快改革推进，进一步落实“四个减”要求，探索告知承诺制等新型审批模式
6	优化“零窗引跑”的导办、帮助填表、预审等服务，利用群众叫号等候的时间，提前介入、提高窗口效率
7	优化办事大厅配套服务，推进限时免费停车、免费复印、预约取号等措施
8	加快“就近办”服务延伸，考虑服务对象的不同，将服务延伸到乡镇（街道）、村（社区）及派出所、银行网点、邮局等群众方便的站点
9	提升窗口服务质量，加强对窗口人员的服务标准化和业务能力提升，强化行政服务中心对进驻单位、人员及部门自建大厅的统一管理
10	加快推进“网上办、移动办”，扩大网上可办的事项范围，引导群众网上办理、自助机办理
11	加快推进办事指南标准化、通俗化，让群众对所办事项的办理标准、所需材料能够清楚掌握、一目了然
12	优化咨询服务，提升咨询服务热线的接通率、即时解答率；拓展咨询服务渠道，利用群众习惯的微信公众号、移动APP、百度等方式咨询
13	加强督查监督，压实主体责任，强化人员配备和管理，对不适合窗口服务的人员，一律退回派驻部门
14	抓实抽样框数据的核实、调整工作，确保上报的数据有效、完整
15	主动宣传办事服务，通过办事指南进社区、进企业等形式，将办事服务的信息送到群众手中
16	加强社会舆论引导，建立媒体与政府沟通衔接机制，宣传改革举措、成效，化解负面舆论影响