

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室 中共杭州市委 信访局 文件 杭州市人民政府

杭跑改办〔2018〕20号

关于建立“12345”知识库动态完善机制的通知

市直各相关单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室,杭州经济技术开发区管委会、杭州大江东产业集聚区管委会“最多跑一次”改革专题组办公室:

为进一步强化“12345”热线咨询服务建设,提升咨询服务质量,着力解决因咨询告知不清而导致群众办事多次跑的问题,从源头提升办事“实现率”和改革“满意率”,经研究,拟建立“12345”知识库动态完善机制,现将有关事项通知如下:

1. 市直各相关单位负责“12345”知识库本单位事项的动态调整工作。知识库范围涵盖市级及市级监管指导的各城区办事事项,如区级存在不一致情况的,由市级予以统一。内容包含政策法规、办事指南和问答资料等。一旦发生政策调整以及事项名称、经办流程、申报材料、所需条件、办理地址等内容的变化,应提前2个

工作日更新“12345”知识库,视情驻场或培训,并将更新资料抄送市信访局备案。

2. 市信访局负责定期或不定期对“12345”知识库缺失情况进行梳理,并及时交办或电话通知相关单位。市直各相关单位应于1个工作日内落实整改,并将结果反馈至市信访局。对于未在规定时间内完成整改和反馈的单位,由市信访局梳理汇总后报市跑改办作通报扣分处理。

3. 市直各相关单位应明确责任人和联络员,专人负责市“12345”知识库更新维护和业务培训工作,确保沟通及时顺畅、问题解答准确专业。请于2018年9月17日前将责任人和联络员姓名、办公电话、手机号码及QQ号码等信息反馈至市信访局。

4. 各区、县(市)可参照本通知落实本地区的“12345”知识库动态完善机制。

如有未尽事宜,请联系市信访局。

联系人:陈 靓,杨艳艳;联系电话:86905272、85252279。

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室



杭 州 市 信 访 局

2018年9月14日

