

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

关于做好迎接省“平安创建”督查工作 (六月份)的通知

各区级部门、各镇街：

根据省委、省政府工作部署，“最多跑一次”改革已被纳入省“平安创建”考核内容，并将于本月（6月）对我区进行“平安创建”督查。督查内容主要为以下几点：

一、企业、群众到政府办事事项“最多跑一次”全覆盖。即省里要求8月底前“最多跑一次”事项实现比例达到100%，请有未实现事项的部门抓紧推进此项工作。现阶段，对已公布的事项请高度重视实现率和满意率，充分应用容缺受理、网上预审、网上办事、延时服务等方式，提高办事效率，对通过快递送达或网上申报的事项，一定要在窗口告知到位。

二、“无差别全科受理”改革。此项内容省里要求10月底前完成，现阶段区办事服务中心已在审批平台完成无差别受理，要继续巩固此块工作，各进驻部门要做好相关配合工

作。

三、建立健全预约、咨询服务。要畅通预约、咨询渠道，确保各种已公布的预约方式和咨询方式有人应答，网上预约要确保网络程序正常，电话预约与电话咨询要确保有人应答且答复内容准确，确保咨询回答信息与窗口受理一致，纳入12345统一咨询热线的要定期更新知识库。

四、民生事项、企业事项网上办全覆盖工作。去年，浙江省政务服务网已推进“最多跑一次”事项100%开通网上申报功能，对已开通网上申报的事项要进一步健全机制，及时审查受理、回复办事群众网上申报事项，切勿出现申报事项无人受理、无人回应的情况。

五、优化服务，健全大厅规范工作。区办事服务中心、各自设大厅的部门、各镇街务必加强大厅的规范化管理，注意窗口人员的服务着装、态度、效能纪律等问题。

“平安创建”督查将采取电话回访、现场暗访、问卷调查等多种形式，督查结果纳入全年省对区县“平安创建”考核。此外，省跑改办的每月督查和市新“六场硬仗”督查也将在6月继续开展，请各部门务必重视，加强内部管理，做好迎检工作。

区跑改办

2018年6月5日