

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 2019 年“最多跑一次”改革 实现率满意率回访工作的通知

区级各部门：

为奋力推进我区“最多跑一次”改革实现率、满意率“双提升”，及时发现解决群众反映的突出问题，力争实现率、满意率在 2019 年全省测评中位于前列。现就做好 2019 年“最多跑一次”改革实现率、满意率回访工作通知如下：

一、切实做好办件全样本回访。根据省“最多跑一次”改革实现率满意率测评工作安排，每年对各区县开展两次测评，第一次测评时间为 6 月，抽取的样本框为当年 1-5 月的办件；第二次测评时间为 10 月，抽取的样本框为当年 6-9 月的办件。2019 年 1 月起，各部门必须建立完善的办件回访——问题收集——问题解决机制和工作方案，安排专门人员负责样本回访工作，严格对“最多跑一次”事项办件开展全样本回访，力争当天的办件当天完成回访，办件量大的部门三天内完成回访。

二、扎实做好问题剖析和整改。通过全样本回访，及时了解掌握企业群众不满意、未实现“最多跑一次”的具体原因，及时跟踪整改，及时答复办事群众整改情况。以全样本回访工作为基础，以群众需求为导向，切实提高本部门“最多跑一次”改革工作的质量和水平，实现满意率、实现率“双提升”。

三、按时做好样本框报送工作。2019年起，区跑改办将对我区“最多跑一次”改革实现率、满意率开展每月评估，评估方式包括第三方电话抽查、现场拦截调查等，评估结果将纳入区对各部门综合考评。请各部门根据区跑改办的要求，按时做好样本框报送等配合工作。

四、认真做好回访情况统计工作。按月做好办件回访的情况统计和收集解决问题的成效汇总，切实将回访工作作为与企业群众沟通的桥梁和渠道做细做实。

请各部门于12月31日（周一）前，将本部门全样本回访工作联络人表（附件1）报区跑改办，联系人：金莉，电话：82899569，报送邮箱：xszdpyc@163.com。

- 附件：1. 2019年“最多跑一次”全样本回访联络人员表
2. 全样本回访月度统计表

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室
2018年12月20日

附件 1

2019 年“最多跑一次”全样本回访联络人员表

单位名称			
牵头领导		联系电话	
联络人员		联系电话	

附件 2

全样本回访月度统计表

报送单位（盖章）：

领导签字：

月（填办件生成月份）

办件数		回访数	
不满意办件数		满意率	
未实现跑一次办件数		实现率	
收集问题数		解决问题数	
解决的具体问题			
需其他部门解决或 上报区政府解决的 问题			

注：该表每月 20 日前报送上月回访情况至区跑改办，需经单位主要领导签字盖章。联系人：金莉，电话：82899569，报送邮箱：xszdpyc@163.com，标题填写“**部门*月全样本回访月度统计表”。