

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕65号

关于做好办事回访 提升满意度工作的通知

各区、县（市）人民政府，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，市直各有关单位：

根据戴建平常务副市长在全市“最多跑一次”改革三季度现场会上的部署，为切实提升“跑一次”的实现率和群众、企业对改革的满意度，全面做好迎接第二轮全省专项评估工作，经研究，决定在全市范围内开展办事体验情况回访工作。现将有关事项通知如下：

市和区、县（市），杭州经济技术开发区、杭州大江东产业集聚区两级相关单位要对群众和企业到本单位办事体验情况进行一次回访，重点回访9月1日至9月25日办件的情况。在回访中，重点关注、掌握群众和企业到本单位（窗

口)的办事是否实现了跑一次及遇到的困难和意见建议,并做好“最多跑一次”改革相关政策、措施的宣传工作。对群众和企业提出的问题,要尽可能当场答复;对于确实无法实现“最多跑一次”的事项,要做好解释说明工作,争取理解。回访工作务必做到耐心、细致,态度诚恳,确保沟通到位,切实提升群众和企业对改革的满意度、支持度。

各地各单位应于10月20日(周五)前完成回访,并同步做好梳理汇总。市直各有关单位于10月24日(周二)前将《办事回访情况汇总表(单位)》报送至市“最多跑一次”改革专题组办公室(市编委办)。各区、县(市)政府,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由本级相关单位填写《办事回访情况汇总表(单位)》报本级“最多跑一次”改革专题组办公室汇总,由各地“最多跑一次”改革专题组办公室填写《办事回访情况汇总表(地区)》于10月25日(周三)前统一报送至市“最多跑一次”改革专题组办公室(市编委办)。

附件:1.《办事回访情况汇总(单位)》

2.《办事回访情况汇总(地区)》

联系人:许鑫

联系电话:85250189

报送邮箱:195421667@qq.com

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017年9月29日

附件一

办事回访情况汇总表（单位）

填报单位		填报时间	
9月1日-9月25日 办件量		回访总量	
群众和企业的满意度		其中：满意度最低 事项	
“最多跑一次”事项的实 现率		其中：实现率最低 事项	
群众反映的主要问题	(可另附纸)		
改进措施	(可另附纸)		
整改情况	(可另附纸)		

附件二

办事回访情况汇总表（地区）

填报单位		填报时间	
9月1日-9月25日 办件量		回访总量	
群众和企业的满意度		其中：满意度最低 领域	
“最多跑一次”事项的实 现率		其中：实现率最低 领域	
群众反映的主要问题	(可另附纸)		
改进措施	(可另附纸)		
整改情况	(可另附纸)		