

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕80 号

关于做好群众和企业反映问题整改落实 工作的通知

各区、县(市)人民政府,市直各有关单位:

为及时有效回应群众和企业诉求,推动重点领域和关键环节“最多跑一次”改革取得突破,切实增强群众和企业获得感,现将第十五批至第二十二批群众和企业反映问题清单反馈给你们,并就做好整改落实工作提出以下要求:

一、请各地各有关单位对第十五批至第二十二批问题清单整改反馈意见进行自查核实,进一步明晰整改举措;

二、明确责任,严格落实整改举措,切实推动群众和企业反映问题真正解决,做到使实劲、见实效。

三、各地各有关单位要在整改落实群众和企业反映问题的基础上,举一反三,推动同一领域相关事项“最多跑一次”改革,建立长效机制,巩固和深化改革成果。

下一步,我办将会同相关部门对各地各有关单位整改落实情况进行专项督查,对整改落实问题不及时、不到位的进行通报批评。

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017年10月31日



群众和企业反映问题清单(十五至二十二批)

第十五批群众和企业反映问题清单(省委改革办“最多跑一次”改革满意度评估反馈)) (略)

第十六批群众和企业反映问题清单(来自市直部门和媒体收集的意见) (4)

第十七批群众和企业反映问题清单(关于杭州“最多跑一次”改革第三轮督察情况反馈函) ... (略)

第十八批群众和企业反映问题清单(来自市级机关党员干部收集的意见) (26)

第十九批群众和企业反映问题清单(来自市直部门、媒体和市“最多跑一次”改革专题组办公室日常暗访收集的意見)..... (33)

第二十批群众和企业反映问题清单(来自市直部门、媒体收集的意见) (52)

第二十一批群众和企业反映问题清单(省督察组第四轮督察意见反馈) (略)

第二十二批群众和企业反映问题清单(来自市信访局收集的意见) (69)

第十六批群众和企业反映问题清单（来自市直部门和媒体收集的意见）

收集时间:7月1日-7月14日

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
1	居住证年检	力挺！居住证办好了还得年年再带上相关材料跑，就不能网上审核通过吗？在家全职带孩子的，没有工作没有社保，只能以稳定居住的条件办居住证，第一次办居住证的时候已经求着房东带着房产证原件跑了两趟，下一年还要房产证原件的话房东是不是不会让我继续住下去了。。。。	杭报集团	市公安局		前期,我们围绕“最多跑一次”改革目标,已开发完成“杭州市居住证服务平台”,推出居住证网上预约办理和证件快递邮寄服务,广大流动人口可以选择网上咨询、网上查询、网上申请、网上审核、网上预约以及证件邮寄等服务。流动人口可以通过互联网“杭州市居住证服务平台”(网址: http://zjzzgl.zjsgat.gov.cn/9090/zahhlw/index)、“新杭州人家园”微信公众号或“警察叔叔APP”等三种途径进行操作。派出所会在规定时间内对预约办理申请进行初审,对初审通过的,系统会自动短信提醒,申请人可以在预约的时间携带相关证明材料原件到居住地派出所优先办理;对初审不通过的,系统也会短信告知理由,申请人可以按照提示,修改提交相关信息或证明材料后再次预约办理。下一步,我们将在进一步加强服务平台的运行指导、监督检查工作,并及时收集梳理工作中存在的问题和建议,不断完善系统平台,待省公安厅明确居住证签发条件和流程后,我们将尽快实现居住证签发网上预约办理功能,方便流动人口办理。
2	居民落户	咨询:夫妻双方都在杭州上班,都在杭州缴纳五险一金,已购期房。本人为杭州单位集体户口,一方为外省集体户口。因为房子为期房暂时无法落户,按这种情况,孩子出生后该如何落户?(因老公工作地为杭州,无法落户外省的集体户口)	杭报集团	市公安局		根据有关规定,本人户口在单位集体户,单位同意的的前提下,新生儿户口是可以落在单位集体户的。需要提供以下材料向拟落户地公安派出所(办证中心)提出申请:1、婴儿《出生医学证明》,原件1份;2、父母拟落户地一方居民户口簿,以及父母双方的居民身份证,原件1份;3、父母的结婚证(原件、复印件各1份)或非婚生情况说明;4、落户集体户或非亲属挂靠的,需提供单位或户主同意落户证明,原件1份;5、非婚生育申请随父落户或婚生申请随《出生医学证明》未登信息一方落户的,提供具有资质的鉴定机构出具的亲子鉴定证明,原件1份;6、父母民族成份不同的,提供父母双方签署婴儿民族成份确认书,原件1份;7、未按时申报出生登记的情况说明,【婴儿出生 30 日后申报出生登记的需提交】。出生 5 年内申报的,符合办理条件且材料齐全的,当场予以办理,出生 5 年后申报的,由县级以上公安机关进行核查后,再由窗口办理,办结时限为 15 个工作日。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
3	出生户口申报办理	1、建议一次性告知需要提供的材料,相关信息发布要及时更新,表述准确到位,如需提供复印件要一并说明,以便群众及时准备复印件,节约办理时间。2、建议公安部门在我市主要医院产科张贴出生户口申报办理须知等宣传资料。	市委组织部	市公安局、临安市公安局		我局双基支队已经梳理了相关政策条件,明确所需材料,统一印制了办事指南,对于一般情况下的出生申报还专门制作了小视频,提供给卫计部门在产科门诊播放。
4	身份证办理	建议以后可以在支付宝上申请办理	市委组织部	市公安局		由于身份证是证明公民身份的基本法定证件,需现场采集指纹、相片,并核实身份,因此在现阶段暂无法提供网络受理服务。
5	护照办理	昨天下午我到出入境窗口要办护照出国,但是到了大厅,看到了很多人特别是老人和小孩,我真好表格在等候排队拍照的时候,听到前后很逗余杭口音的老人聊天,聊天后才知道村里面组织活动有一千人左右。我后来觉得人太多,打算第二天再来,我觉得在余杭这么大的地点没有办证点,占用了西湖区的资源,影响了西湖区老百姓办证时间。	市委组织部	市公安局 西湖区、余杭区		<p>1. 余杭区: 根据杭州市出入境管理工作的体制,全市常住居民在全市任何一个出入境窗口均可就近办理出入境证件。全市所有的出入境窗口资源为全市居民共享。这一举措大大方便了群众办证。日常工作中,有老城区以及桐庐、建德、临安等区县的居民到余杭(临平)办证,也有我区的居民在老城区办证,这些都是群众的自我选择,均属于正常态势。不存在城区间互相挤占资源的问题。</p> <p>二、根据全市的状况看,目前全市出入境受理点基本满足了群众的日常办证需求,没有出现群众办不了证的情况。</p> <p>二. 市公安局:目前,各区都有出入境办证中心。但因地理原因,老余杭、闲林一带的居民办证还是到主城区相对方便。出入境办证是不受户籍地限制的,西湖辖区的居民也可以到别的区办证中心办理。今后,我局将会同相关分局进一步探讨延伸办理窗口的可能,争取最大可能满为群众提供就近办理的便利。</p> <p>市局办证流程为填表、拍照、预检取号、受理、缴费。其中预检取号基本是随到随取。受理后可以选择支付宝缴费就不用再次到缴费处排队。</p>
6	护照办理	现场有4个窗口需要排队,1个是资料申报,取号,1个是拍照,进去后1个是办理,1个是缴费。建议资料审核取号、拍照整合、办理和缴费整合,减少排队。	市直机关工委	市公安局		
7	出入境旅游通行证	以前去办出入境旅游通行证,方便还是方便的,就是人多排队非常浪费时间,一早就到办事大厅到中午才能办理好,办理好的证有快速服务还是挺赞的!希望各种办事都能够网上预约办理时间,提供效率。	杭报集团	市公安局		出入境办证预约办证机制已实行,申请人可以在杭州公安微信公众号、警察叔叔APP、掌上110、支付宝等各种途径选择办理地点和时间段。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
8	无犯罪记录证明开具	<p>本人因工作单位报道需要办理“无犯罪记录证明”，于6月19日带上身份证、户口本至萧山区新塘派出所办理，我给其看单位给我发送的报道通知邮件，里面有单位需要我提供的“无犯罪记录证明”，办理人员说邮件没用，要我提供单位证明。当月21日，我带上单位的报道通知打印件再次到新塘派出所办理证明，办理人员此次予以办理，但他只看了一眼并没有收下，要我一个星期之后再来取证明。一周后27日，我第三次办理，窗口人员只调出我的档案就直接打印了证明。我觉得办理此证明根本不用让我跑三次，一次就可以完成了。</p>	杭报集团	市公安局、萧山区		<p>一、萧山区： 1.无违法犯罪记录证明的出具不属于公安机关向外公布的最多跑一次范围。 2.根据浙公通字(2015)2号《浙江省公安机关出具具有无违法犯罪记录证明工作规定》第八条：公民申请公安机关出具本人有无违法犯罪记录证明的，应当提交本人有效身份证件复印件并出示原件，如实填写《有无违法犯罪记录证明出具申请表》，注明查询事由，有事由证明材料的，应一并提供。所以窗口工作人员要求提供单位证明的情况是正常的。第十四条：公安派出所应当在受理申请之日起7个工作日内出具具有无违法犯罪记录证明，能够当场出具的，应当当场出具。对于群众要求当场出具的，窗口工作人员会联系值班所领导及管区民警，尽量当场出具。 3、目前出具证明流程：派出所受理——工作人员录入分局工作对象管理系统——经派出所领导初审——分派给管区民警调查——由管区民警将调查情况录入系统进行反馈——由受理窗口打印证明材料。群众看到的直接打印材料，事实是已经走完调查的流程，由窗口工作人员打印。</p> <p>4、下步整改措施：简化材料，精简流程，尽量达到最多跑一次。 二、市公安局：根据《浙江省公安机关出具具有无违法犯罪记录证明工作规定》（浙公通字〔2015〕2号）第二条、第八条、第十条、第十二条、第十四条等规定，公民申请出具具有无违法犯罪记录证明的程序和要求是：1、公民在符合法律、法规、规章和省级以上党委、政府及其工作部门有关文件的规定的前提下，持本人有效身份证件及相关证明材料到受理地公安派出所申请。2、公安派出所收到申请后，对申请材料进行审核，申请材料齐全、符合要求的，应当受理，申请材料不齐全或不符合要求的，应当一次性告知其补正相关材料；申请人不符合申请条件的，不予受理并书面说明理由。3、公安派出所所在受理申请之日起7个工作日内出具具有无违法犯罪记录证明。能够当场出具的，应当当场出具。因调查核实等特殊情况，无法在规定期限内出具的，经公安负责人批准，可再延长7个工作日，同时向申请人说明理由。需向其他司法机关核查的，核查时间不计算在上述期限内。因此，新塘派出所所在办理该有无违法犯罪记录证明过程中没有违反相关规定。反映人看到的直接打印材料问题，实际是派出所已经走完受理、初审、调查、审批的内部流程，申请人来取证明时，由窗口工作人员直接打印证明材料交申请人的工作程序。另附：新塘派出所《关于第十六批群众和企业反映问题清单第八条的情况说明》</p>

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
9	驾照年检	建议驾照年检可使用单位体检报告,无需重复进行。建议延长驾照有效期限。	总工会	市公安局		公安部《机动车驾驶证业务工作规范》附件中明确规定《机动车驾驶证“身体条件证明”》的式样,目前暂无法使用单位体检报告。按照《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第139号)的相关规定:机动车驾驶证有效期分为六年、十年和长期。机动车驾驶人应当在机动车驾驶证有效期内,每个记分周期均未记满12分的,换发十年有效期的机动车驾驶证;在机动车驾驶证的十年有效期内,每个记分周期均未记满12分的,换发长期有效的机动车驾驶证。相关建议我们将逐级向上反映。
10	驾照转换	女儿在美国留学考了美国驾照,暑假回来去换中国驾照,跑了7趟。第一次,到定安路市公安局边上提交申请,说美国驾照需要翻译,要三天时间;第二次,去定安路拿翻译件;第三次,到钱江新城的一个地方开出入境记录;第四次,到河坊街报名,工作人员说出入境记录上是到香港不是到美国的,不能报,其实是出国时经香港转机到纽约,这些情况护照上完全可以看出来,但工作人员根本不看护照,说要么去机场重新开出入境记录,要么去古墩路车管所找领导审批;第五次,到古墩路车管所找到一个科长写了个情况说明,科长签字同意;第六次,再去河坊街总算报上名了,体检通过;第七次,科目一考试通过,发证。这里面反映出好几个问题,一是驾照翻译,只要放个模板,初中英语水平也能在10分钟里完成吧;二是出入境记录,看护照完全可以推断出你在国外呆了多少时间,或者出入境信息共享就行了;三是这些事都能网上完成,没必要这么折腾吧。我的建议是,要么干脆不认可国外的驾照,不允许换证,既然认可人家的驾照,那就网上报名预约考科目一,通过后直接在现场验证拿证就行了,前面的手续全部可以免掉。	杭报集团	市公安局		一、根据公安部《机动车驾驶证申领和使用规范》第22条第3项规定:所持机动车驾驶证,属于非中文表述的,还应当出具中文翻译文本。因境外驾照不仅仅涉及英语,各国语种繁多,不仅仅简单的对境外驾照证字面翻译,还需查找国外的相关法律法规依据(有的国家各省、各州都不同),对境外驾驶证的准驾资格、限制条件等作出注解,依此来判断是否符合国内申领条件。因此,需要有资质的翻译机构来提供翻译文本。目前,杭州市外管协会(免费翻译)、有资质的翻译机构(收费翻译)均可提供境外驾照证翻译;二、关于出入境记录查询,目前车管部门与出入境管理部门已实现数据共享,由车管部门直接查询打印;三、因境外驾驶证申领涉及申请人提供身份证明、境外驾驶证、翻译文本等需审核原件的情形以及体检、考试等环节,且考试根据公安部《机动车驾驶证考试工作规范》第8条规定:境外机动车驾驶证申请驾驶证的考试预约,应当使用全国统一的公安交通管理综合平台办理,不适用全国统一的互联网考试预约系统办理。因此目前无法实现网上办理。目前已经做到体检、受理、科目一考试、发证一条龙服务,均可在河坊街考服中心内办理。下一步,公安机关将进一步优化办理流程,简化办证手续。
11	摩托车驾照办理	驾驶证增驾摩托车的业务,是不是请公安局的同志也梳理梳理,可能实现不了跑一次,起码可以减少老百姓跑的次数。如已经有C照了理论考试是不是必须?或者在报名时,直接进行理论考试,不一定非要通过驾校报名,很多驾校纯粹收钱为目的,其实没有真正开展严格的驾驶培训,全国也有很多地方,就直接车管所报名,学员自学后直接到指定地点考试。	杭报集团	市公安局		根据相关规定,增驾摩托车必须通过科目一、二、三科目的考试,无法减少考试科目。关于能否通过自学直接报名考试的建议,公安部门将与交通驾培部门商榷、研究,以便群众办事。
12	车购税申报	实现异地处理违章、异地年审年检	市委组织部	市公安局		根据安全法等相关法律法规,交管部门可以对交通违法行为发生地或号牌所在地的机动车违法行为进行处理,目前杭州交警可以处理浙A牌照全国高速、地面、全省机场、地铁的违法,以及外地车辆在杭州市行政区域内的违法行为,但外地车处理外地违法暂不行;异地年检年审都已实现,其中省内无需材料,省外需要提供委托协议。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
13	交管城管服务	建议办理排队取号能否像银行取号机取号，避免人工排队取号。	市直机关工委	市公安局		目前，交管业务量大的窗口已设置取号机，群众办事时凭号办理，同时，公安机关在办件量大的派出所也已设置了取号机，方便群众办事。下一步，我们将根据群众的需求和办件量，在更多的窗口设置取号机。
14	消防图纸审核	首先，事前咨询到窗口来问更能掌握情况，虽然网上公示需要提交材料，但仍有不清楚的问题需要咨询，受访者认为不可能只跑一次。建议加强审核	市直机关工委	市公安局		消防审批“最多跑一次”是指建设单位申报时需到窗口一次，审批结果由消防部门免费快速送达，单位也可选择自取。为方便办事群众准备申报材料，减少因为申报材料不符合法定形式而来回跑窗口，消防支队推出了公众微信号，可在线审查资料形式是否符合要求，办事群众可电话联系或上传图片。
15	宣传不够	下沙不属于主城区，人才市场不通，应届毕业生对于落户等工作内容了解，学校宣传力度不够。	团市委	市公安局、市人社局保局、经济开发区		我局户籍管理部门一直在积极宣传有关户籍政策，现群众可以通过“平安杭州”公众号、浙江省政务服务网等渠道咨询，查询有关户籍政策。同时，我市户籍窗口均有公布公开咨询电话，并按照规定要求落实专人接听，对群众的办事咨询，落实“一次性告知”制度。
16	有限公司简易注销	完善公示系统；加强对企业联络员的培训	市委组织部	市场监督管理局、富阳区市场监督管理局		1. 市场监督管理局：自 2017 年 3 月 1 日起，有限责任公司、非公司企业法人、个人独资企业、合伙企业申请简易注销登记应当领取数字证书后通过国家企业信用信息公示系统 www.gsxt.gov.cn 《简易注销公告》专栏主动向社会各界公示简易注销程序终结的企业全体投资人承诺等信息(强制清算终结和破产程序终结的企业除外)，公告期为 45 日，对于我区部分正在公告期因未年报被列入异常名录导致无法适用简易注销情况已向省市局汇报，建议能否通过信息公示系统移出异常名录继续实施简易注销。今后要提高窗口业务水平，加强与省市局沟通交流，准确把握好企业简易注销的适用情形和负面清单，正确回答相关企业咨询，同时结合年报、培训会议等机会加强企业联络员宣传、指导和部门工作
17	公司注册	最多跑一次，觉得有点不可能。一般的是三次，第一次所需要的资料不明确，先去咨询所需资料，第二次方能办理成功。最后一次上门领取证件。	市妇联	市场监管局		为减少企业办事往次数，我局通过“互联网+政务服务”的手段，开发有企业名称自主申报系统、全程电子化网上审批系统，网上咨询智能应答系统(小杭系统)，实现企业名称登记“零跑”，企业登记申请材料网上审批，待网上审批通过后再现场送件，同时实现“容缺受理”、“综合进件”、“多证合一、证照联办”等举措和双向快速送达服务，最大限度减少企业往返次数，实现“最多跑一次”。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
18	工业用地注册企业	创业园区有代办员,工业用地注册企业要跑两趟,一次到住建局一次到工商,是否可以一次性办理。外市身份证到期,异地办理在杭州不成功,省外反而可以。	团市委	市市场监管局		根据国家工商总局确定的提交材料规范,市场主体办事指南登记手续时,不审查所用土地性质。杭州市市场监管局一贯强调不允许擅自增设企业准入门槛,增加企业行政成本,市本级也一贯严格执行到位。但部分区县政府出文明确要求其所属区县市场监管局在办理市场主体登记时须审查土地性质,导致企业办事次数增加,建议市政府出文明确要求各区县市政府取消有关土地性质审查要求。
19	公司变更	建议在網上更具体列明相关办理事项需带尽早开除除新设以外其他变更事项的网报	市委组织部	市市场监管局		杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)详细公示公开了各类市场主体登记所需提交材料规范、规范表格、文件参考式样及办理流程。同时,浙江省全程电子化登记平台(wsdlj.zjtaic.gov.cn)自6月10日起已实现现有有限公司、分公司、合伙企业的变更登记申请业务以及清算组备案、注销等业务申请。后续,更多企业办事业务将陆续上线。
20	股权转让	建议能实现网上提交材料、网上交税、证明直接在网上打印	市委组织部	市市场监管局	市地税局	一、市市场监管局:日前,杭州市地税局已与我局进行业务对接协调,为实现股权转让“最多跑一次”,将实现企业股权转让的完税事项登记通过“互联网+政务服务”的手段,实现有关审批工作通过数据传输在网络层面完成,减少企业往返地税局的次数。目前系统已在研发过程中。 二、市地税局: 1、杭州市地税局根据“最多跑一次”工作要求,重新梳理股权转让办理流程,提供资料等,明确对各类股权转让变更事项,均先予以受理并在表格上盖章,便于纳税人去市场监管局办理股东变更手续,大大缩短了在地税部门的办理时间。 2、在此基础上,杭州市地税局与市场监管局联合开发股权转让信息传递软件,实现股东变更信息部门间及时共享,使得纳税人真正实现“最多跑一次”。 3、我省地税部门自2016年9月开始使用全国税务系统统一的“金税三期税收管理系统”,各项涉税操作均通过该系统进行,业务办理流程由国家税务总局统一设定。有关网上办理股权转让的诉求,我局已积极向省地税局反映。
21	网报设立企业登记	网报系统有待更新,不能显示需要带的材料及办理窗口	市委组织部	市市场监管局、江干区行政服务中心、市场监管局窗口		1、市市场监管局:网报系统由全省统一开发使用,该问题已经上报系统开发者,进一步完善系统该功能。针对系统目前待完善过渡期,二是江干区市场监管局窗口采取引导取号,只要是网报的企业先引导到咨询窗口查询属哪个窗口受理,再定点取号到相应窗口复核材料。二是明确需提交的材料,在网报初审时审核意见栏上全部注明需提交的资料。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
22	变更	资料格式各区尽量保持一次	市委组织部	市场监管局、滨江工商窗口		1. 市场监管局;滨江区市场监管局按照国家工商总局确定的提交材料规范来指导企业。申请事项相同的情况下提交材料是一样的,在申请事项不完全一样的情况下,审查员会根据不同企业的需求来微调参考样式的文字表述。今后会进一步注意,一样的格式做到资料格式的一致性。 2. 滨江区;滨江区市场监管局行政审批科窗口是按照杭州市市场监管局统一公布的操作程序和参考样式来指导企业。申请事项相同的情况下提交材料是一样的。
23	公司变更	希望网上有明确的流程图和需要准备的材料,直接查询后就能够办理公司变更。	市委组织部	市场监管局		杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)详细公示公开了各类市场主体登记所需提交材料规范、规范表格、文件参考样式及办事流程,并设有链接可直接跳转浙江省全程电子化登记平台(wsdj.zjatic.gov.cn)。该平台自6月10日起已实现有限公司、有限公司分公司、合伙企业的变更登记申请业务以及清算组备案、注销等业务申请。后续,更多企业办事业务将陆续上线。
24	企业变更(股权变更)	建议进一步完善企业变更的网上申报功能。	市委组织部	市场监管局		企业办理变更登记,可登陆浙江省全程电子化登记平台(wsdj.zjatic.gov.cn)办理。该平台自6月10日起已实现有限公司、有限公司分公司、合伙企业的变更登记申请业务以及清算组备案、注销等业务申请。后续,更多企业办事业务将陆续上线
25	企业变更、开具人资证明	1、企业变更,网上填写申报材料。行政服务窗口说材料不能用。 2、开具人资证明,需要验资证明,两个部门之间信息不对称,相互提供的材料不对应。3、二维码扫描,匿名评论服务态度。	团市委	市场监管局		1、全市各级市场监管局按照国家工商总局确定的提交材料规范来指导企业并收取材料。该标准统一于网上审批和现场受理。但在具体执行过程中,确存在部分区县局窗口人员素质欠缺,执行不到位的情况,全系统将进一步加强业务学习和人员培训,确保窗口服务质量,做到全市统一。2/3 问题不属于我局事项。
26	增资变更手续办理	增资变更手续,留下工商跑了5次。系统升级完成时间,请在网上公示。办理业务初审或者网上初审,材料不符要求,应一次性告知。	团市委	市场监管局		1、为进一步解决全程电子化登记业务网上办理、网上咨询难题,“网上咨询智能应答系统”暨“小杭系统”即将上线,上线后经办人可以通过小杭系统直接进行网上咨询而无需到注册大厅咨询窗口现场咨询。2、上半年因全程电子化登记系统的升级改造,变更网报暂停过一段时间,在市局红盾网的网上办事大厅上有明确的告示,6月9日起全程电子化登记平台网上申报功能(杭州版第一期)正式更新上线,企业设立、变更、备案、设立都已经实现网上申报。3、上半年西湖区局已召集驻行政服务中心窗口全体工作人员完成了7场专题业务培训,同时注重轮岗锻炼,为“综合进件”培养“通岗型”、“全能型”审批登记专业人才,实现“一岗一责”向“一岗多责”成功转换,做到咨询服务一口清、资料发放一手清、受理审核一次清。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
27	企业注销	工商和税务要求冲突,企业注销时,工商收走证件(目前多证合一,只有一本证),税务要求再次提供,意味企业需要再次成立清算组,再次登录申报注销。建议应提高企业服务能力。	团市委	市场监管局、市国税局、市地税局		1. 市市场监管局,根据国家工商总局确定的企业注销材料规范,企业应当在清算组备案后、正式办理注销登记前,至税务机关办理税务注销或清税证明。我市市场监管部门在办理注销登记时,收取上述文件,不再收取税务登记证件原件。 2. 市地税局:目前企业在办理工商营业执照注销前应先向税务机关办理注销手续,已经取得“一照一码”企业税务注销时,可向国地税任何一方申请办理,国地税的受理方会将受理的情况反馈另一方,税务注销清算结束后由受理税务机关统一开具清税证明,在受理注销申请时国地税部门不收缴“一照一码”的营业执照。
28	食品经营许可证延期	建议部门间的信息、资料实现共享。	市委组织部	市场监管局		对食品经营许可证的上报资料进行进一步核实,可以从部门间抓取的信息将不再要求企业提供,如营业执照的复印件及房屋产权证明材料等。
29	食品经营许可证申请	建议做好食品经营许可证网上申报材料的简化工作	市委组织部	市场监管局		食品经营许可证已实现网上申报,提交的申报材料目前根据省局的文件要求上报,为实现最多跑一次的目标,已实现容缺受理材料,对要求企业提交的营业执照复印件,窗口直接从工商系统中抓取,简化企业再次提交。
30	工商登记	对办理事项所需提供的细节问题,工商网上无说明,造成多次上门办理。	市直机关工委	市场监管局		杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)详细公示公开了各类市场主体登记所需提交材料规范、规范表格、文件参考式样及办事流程。同时,浙江省全程电子化登记平台(wsdcj.zjtaic.gov.cn)可实现企业名称自主申报、企业设立、变更、注销,备案等事项的网上申请和审批,减少企业往返窗口。另外,全市各级受理窗口均公布有咨询电话,申请人可电话咨询。最后,“网上咨询智能应答系统”(“小杭系统”)也将近期部署上线,可实现网络实时咨询。
31	“五证合一”办理	集团下属50多家分公司,如果拿号比较晚,上午去要等到下午,2个多小时,下午如果材料不合格,要再跑。且各区之间材料标准不一致。宁波,材料如果现场改动,可以盖“此处已改动”章,不用来回跑;有材料缺失,可以先在网上通过审批,材料后补。申报材料时,表格、材料是否可以自己打印,把内容表述清楚即可。	团市委	市场监管局		杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)详细公示公开了各类市场主体登记所需提交材料规范、规范表格、文件参考式样及办事流程。同时,申请人可在浙江省全程电子化登记平台(wsdcj.zjtaic.gov.cn)进行企业名称自主申报、企业设立、变更、注销,备案等事项的网上申请,待网上审批通过后再现场送件,避免材料差错,减少企业往返窗口次数。同时,在现场受理环节,可以现场更正的材料允许被委托人现在修改,全市各级受理窗口还执行“容缺受理”,以及申请资料双向快递送达服务,最大限度减少企业往返次数,实现“最多跑一次”

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
32	统一办理材料	证明材料的合法性、公正性、平整性；如各区工商所审批提交材料要求不一致。	团市委	市市场监管局		全市各级市场监管总局按照国家工商总局确定的提交材料规范来指导企业并收取材料。但在具体执行过程中,确存在部门执行不到位的情况,全系统将进一步加强业务学习和人员培训,确保窗口服务质量,做到全市统一。
33	人才居住证办理	把所有材料详单通知到位,同一地点可以设置跨部门办公,或者授权	总工会	市人力社保局、市公安局		为落实好“最多跑一次”改革,为进一步方便群众办理《浙江省引进人才居住证》(《杭州市人才居住证》),近日,市人力社保局对“引进人才居住证审核”事项进行了优化,精简了部分申报材料;取消了“企业法人营业执照副本或事业单位法人证书”和“本市二级以上医院出具的近期健康状况证明”。另外,如果是持有《外国专家证》或《留学回国人员工作证》人员,从现在起可不再提供这2个证件了,只要提供《杭州市人才居住证申请表》一式三份和近期白底免冠彩色1寸证件照三张即可。目前,居住在主城区的办理地址在中河中路240号杭州市人力社保局办事大厅,居住地在余杭、萧山区的,到余杭、萧山区人力社保部门办理。下一步,我们会加强部门联动,针对跨部门办理事项进一步简化流程和减少材料提供,为群众提供更加便捷的服务。
34	社保办理	建议要备有咨询台,帮忙审核材料,审核材料齐全再发号子,需要填表格,要有范本。	市委组织部	市人力社保局、上城区人力社保局		一、上城区: 1、目前区社保窗口已专门开设业务咨询窗口,提供审核咨询服务。2、区行政服务中心办事大厅目前增设咨询台场地条件受限,一时难以做到。下一步将按照上级业务部门统一规范,结合下半年区行政服务中心办事大厅搬迁一并考虑加以完善。3、社保窗口每日经办业务量大,人数较多。如果先经过咨询台审核材料再放号,势必会引起管理混乱,办事效率下降,也不符合“一窗受理,集成服务”的要求。 二、市人社局:市社保局业务大厅分别设置咨询、引导人员各二名。
35	开具社保凭证	拉满一年的社保凭证很麻烦,是不是可以自行在网上下载,比较方便,毕竟现在社保清单用的多并且都是上班族,一定要到社保中心去拉很麻烦啊	杭报集团	市人力社保局		参保人员可通过互联网登录市社保局网上办事大厅、支付宝等途径,打印加盖社保局电子章的本人参保证明,也可以就近到市、区社保经办机构,市民中心以及街道劳动保障站通过自助服务设备或窗口打印。另,根据“最多跑一次”领导小组要求,市电子政务办已将参保证明统一部署到市级共享平台,各单位各部门可通过系统直接调用。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
36	社保咨询	人社局 12333 太难打了	杭报集团	市人力社保局		目前,12333 日均来电量在 14000 个左右,高峰时段确实存在排队等候的情况,为了缓解电话接听压力,除了挖掘潜能,努力提高电话接通率外,中心也正在积极向有关部门申请增加人员编制数量,以缓解电话接通难问题。
37	税费补交	需补交的内容只有税务部门可看到,而缴税部门看不到,容易造成缴税部门不清楚需补交而错过时间,甚至造成滞纳金。建议:补交内容缴税部门也可以见到,若担心缴税部门操作不当,可向税务部门开放内容设置权限。	市直机关工委	市人力社保局、市地税局		1. 市地税:积极完善网报补申报功能,实现缴费单位缴资金额的网上查询和补申报网上操作。 2. 市人社局:税费补缴问题与我局无关,建议以地税或国税部门的意见为准。
38	退休人员抚恤费领取	1、余杭区退休职工此事项必须在临平市民中心办理,余杭街道与临平两地路程 2 小时;2、继承人身份证明提供独生子女证和社区父子关系证明,被告知必须当地派出所出具的关系证明,询问派出所如何开具证明,派出所要求有独生子女证或社区证明,即派出所认可的证明,区人社局窗口不认可,必须要申请人横跨杭州市重新去派出所开具证明才予以办理。建议:1、在余杭各市民之家办理点开通业务,便于就近办理;2、对于身份证明一是明确具体的开具机关,二是对社区等证明予以认可。	市直机关工委	市人力社保局、余杭区人力社保局		一、余杭区:1. 近年来,余杭区人力社保局不断推行业务下延,目前无需视缴费年限认定的职工养老保险业务,城乡居民养老退休业务等均可在基层人力社保所及组团市民之家办理。离退休人员死亡丧葬补助金、抚恤金核准支付(含个人账户余额)业务为一次性待遇支付,根据省厅相关文件要求需经过“初审、复审、复核、审批、支付”五个环节办理。因目前基层人力社保所及组团市民之家人力配置和经办条件有限,暂时未能将此类业务下延,待今后条件满足后将考虑将此类业务下延,望谅解! 2. 亲属关系证明提供以下材料均可:(1)同一户口本即视作合法继承关系,需提供户口本原件,死亡人员页、遗嘱页复印件留存。(2)非同同一户口本需派出所出具相关证明。(3)配偶可出具结婚证明原件,复印件留存。(4)职工原始档案中家庭成员情况页复印,档案保管部门盖章。(5)上述材料证明均无法出具需提供公证书。 二、市人社局:目前省人力社保厅正在对有关“最多跑一次”事项进行统一化工作,所涉及的申报材料也将进行全省范围内的大致统一,下一步我们将按照省厅的工作安排做好对余杭区人力社保局的工作指导。
39	隧道工程可研审批	应当建立起相关配套要求与支撑体系,把相关要求梳理完整,清楚,具备条件的审批项目,能落实的实行“最多跑一次”,不能一下子全部退广,可分步分事项开展。对经常跑政府项目的审批人员加强培训沟通,保证工作更好开展。	市直机关工委	市发改委		1、根据省、市“最多跑一次”要求部署进一步优化流程,高效办理隧道工程等项目审批。2、进入项目梳理完善办事指南,去除模糊条款及兜底条款。3、开展项目全生命周期项目及培训服务,在技术系统未到位前由代办人员帮助项目单位跑审批。同时开展业务培训,使相关人员掌握审批要点。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
40	穿跨越管道等施工作业审批	现在办事这么便捷,但是宣传面不够广,很多人都不知道跑一次就够了。建议加强宣传告知。	市委组织部	市发改委、桐庐县发展和改革局		1. 市发改委:通过各种渠道加大宣传有关“最多跑一次”事项。 2. 桐庐县:近期,中心根据根据“一窗受理、集成服务”的标准对窗口进行了整合调整,业主对现行投资项目区综合进件窗口还未适应,习惯性找原办事窗口办事。现中心已统一设置告示牌,且加强导服人员引导,并加强对投资项目服务区综合进件窗口所有人员的全能业务培训及服务技能提升;下一步,将加强浙江政务服务网、行政服务中心微信公众号的宣传力度,做好办事告知工作,提高办事成功率。
41	老年人优待证办理	淳安县屏门乡民政:1. 最多跑一次改革是县委县政府为民办实事,在实施过程中有可能不是每次都能实现最多跑一次;比如有时候材料遗漏需要补交,或者办公人员外出开会等;2. 最多跑一次改革应充分使用村级组织的作用,让村两委先对材料是否齐全以及乡工作人员在岗进行初步审查,以备出现不必要的来回跑。 3. 老年人优待证办理应由村两委代为办理,以备本人存在安全隐患。	市委组织部	市民政局、淳安县		1. 民政局:经了解,淳安县优待证办理是由村干部或村老年协会专人负责照片收集和身份信息审核工作,并报乡镇再次审核无误后,送达县老年活动中心三楼(老年优待证办理地点),随到随办,办理完毕再交还村里送到老人手上。目前在全市层面,市老龄工办正在积极推进《老年优待证》办证模式改革,积极推广建德市《老年优待证》即办即领的做法,并要求各区县(市)购置打印制证机,公布办理地点、联系电话和工作时间,相关工作纳入年度考核内容。下一步,将不断加大宣传力度和对基层民政部门督促指导的力度,进一步方便群众办事,让老年人满意。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
42	减少不必要证明	非审批类的证明应该多实行承诺制,落实相应的违反承诺惩罚制度,并记录信用档案,让老实人少看脸色,生活更容易一点,让乱七八糟的人举步维艰。比如无房证明,单身证明这些,应当可以直接在网上下载,并由申请人承诺此证明真实有效,当然如果这些信息在涉及的部门之间全部能联网并都能查询到就最好不过了!	杭州文广集团	市民政局、市住房保障局、市数据资源管理局		1. 民政局:2015年8月27日,民政部下发了《关于进一步规范(无)婚姻登记记录证明相关工作的通知》(民函〔2015〕266号)。通知要求,为落实国务院简政放权、方便群众办事创业的有关要求,经与教育部、公安部、司法部、住房和城乡建设部、银监会协商,自2015年8月27日起,除对涉台和哈萨克斯坦、荷兰、奥地利、荷兰、德国、阿要廷、乌拉圭、墨西哥、波兰9个国家的公证事项仍可继续出具证明外,各地民政部门不再向任何部门和出具(无)婚姻登记记录证明(即单身证明)。我市从2015年9月起,已不再为当事人出具无婚姻登记记录证明。同时,高度重视婚姻登记信息化建设工作。目前婚姻登记已实现全省联网,省民政厅已将婚姻信息数据放入在省数据管理中心,相关部门可以根据法律法规依据,向省民政厅提出要求联网,目前司法、地税部门、法院已实现了婚姻数据联网,公安部门、卫生计生部门正在与省民政厅协商和签订协议中,做到在部门间直接完成信息核对工作,无需当事人提供相应证明,真正简化群众办事流程,提高群众满意度。 2. 市住房保障局:市住房保障局已在政务服务网开通个人住房信息查询服务,目前在数据共享交换工作中,市住房保障局相关信息已实现数据共享,省民政婚姻信息已实现数据共享。 3. 市住房保障局:从7月11日起,杭州市住房保障局已开通网上查询功能,登陆浙江省政务服务网(http://www.zjzfw.gov.cn/),实名注册或通过支付宝账户等认证后登录,1.办理个人名下用于买房办证、按揭贷款、缴纳契税、公积金提取、迁户口、入学、停车的《杭州市区住房情况查询记录》可上网查询,查询结果支持在线查看、下载、打印和网上验证。2.办理房屋产权信息查询、杭州市区住房保障(房改)审批(备案)情况查询,以及购房合同、发票等房屋原始登记凭证查询,提供网上预约服务;该服务为预受理,申请后须至开元路40号房产档案服务大厅窗口核验收件资料原件后取件。所有查询结果(窗口、自助机、网上)都可以通过杭州市住房保障网“房产管理信息查询”“查询记录查询”进行网上验证。
43	民办学校筹设审批	建议通过网上申请、证照送达等方式实现。	市委组织部	市教育局		对于“民办学校筹设审批”事项,我局已通过浙江政务服务网实现了在线办理。根据《中华人民共和国民办教育促进法》的规定,同意民办学校筹设的,发给筹设批准书。同时,,筹设批准书在信用杭州网及杭州教育网予以公开。因此在民办学校筹设审批事项办理中,并不涉及证照送达问题。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
44	乡村医生执业注册（首次注册）	建议通过网上申请、证照送达等方式实现。	市委组织部	市卫计委		该事项为区、县卫生计生部门办理,已要求各区、县按“最多跑一次”实现外网受理,邮寄送达方式。
45	不动产权证书办理	建议3个部门只收一份资料	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市财税局(市地税局)		1. 国土资源局:结合我市市房管、地税、国土三窗联办的实际,为保障一个小时办结的杭州速度,对部分权利来源证明材料(如商品房买卖合同等,已在签订合同时,就为当事人准备一式多份的合同原件)和身份证明材料需要住户提供一式三份、以方便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。下一步,相关部门将依托电子政务办搭建的大数据平台,在公安、民政、建设等相关部门数据互联共享的情形下,才能真正实现群众提供一份资料的设想。同时对各类证件和票据的复印件通过信息共享的方式,减少资料的重复提供,避免群众重复复印。 2. 市地税:在市政府的重视之下,各部门信息共享正不断得以推进,随着各项措施的落地,资料简化问题将得到有效解决。 3. 市住房保障局:关于收件资料提交份数的问题,我局目前正会同市国土局、市地税局开展一窗受理及网上申请项目的改革调研工作,通过部门间系统改造、电子政务办数据共享平台,力争实现交易、缴税、不动产登记一个窗口进件,一套资料办理,减少群众等待时间,减轻群众办事负担。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
46	不动产登记	<p>1、以网络、微信公众号等形式,对办理事项业务所需的必备材料清单以目录形式进行公示,确保办事群众及单位做好进件材料准备工作;2、提供完整的事项办理网上模板,避免错填漏填影响现场办理效率;3、联动办理窗口距离过远且分散,建议进行合理整合与布局,避免办事人员多头跑、重复排队;4、加强部门间电子信息共享,尽量减少进件复印件材料数量。</p>	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市不动产登记局(市地税局)	杭州银行	<p>一. 国土资源局:结合我市房产、地税、国土三窗联办的实际,为保障一个小时内办结的杭州速度,对部分权利来源证明材料(如商品房合同等,已在签订合同时,就为当事人准备一式三份的合同原件)和身份证明材料需要住户提供一式三份,以方便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。下一步,相关部门将依托电子政务办搭建的大数据平台,在公安、民政、建设等相关部门数据互联互通的情形下,才能真正实现群众提供一份资料的设想。同时对各类证件和票据的复印件通过信息共享的方式,减少资料的重复提供,避免群众重复复印。</p> <p>我局已在局官网、各政务大厅、各行政服务中心公示了办理业务的必备资料和相应的格式表单。今后我局将加大宣传力度,依托纸质折页、微信公众号、网站专栏等媒介,为群众“私人定制”一批登记业务知识,将群众咨询多的业务进行分类解答。便于群众可以从网络上更加准确并详细了解办事的流程和材料。同时局正在培养一批业务水平高的工作人员专职接听咨询电话,方便群众足不出户,就可以准确了解办理流程 and 办理资料。</p> <p>联动办理窗口的设置问题,我市不动产登记、税收、房屋交易的“一窗受理模式”均已设置在一起。</p> <p>二. 市地税局:1、房产交易所需的纳税申报材料等信息纳税人可通过 12366 微信公号、杭州财税网站等渠道随时了解,我局会及时更新发布的信息。也建议纳税人积极关注“杭州不动产登记”微信公号,查阅不动产登记、税收、登记的办事指南。</p> <p>2、不动产登记过程中,纳税人申报缴纳税款在一个窗口完成。</p> <p>3、各部门信息共享工作正在不断推进中,从 8 月 1 日起,纳税人无需再向税务部门提供房产证明,也无需再向国土部门提供税票。</p> <p>三. 市住房保障局:1. 我局通过政务服务网及住房保障局公示了各办事事项的办事指南(含收件资料、办理流程、办理地点、时间等详细办事信息)。2. 全市各区域共设有平海大厦、市民之家、上城、下城、江干、拱墅、西湖、滨江区、经济技术开发区共 9 处联办业务办事点,实现多点布局、同城通办,方便市民群众就近选择办理。3. 我局正在与市电子政务办积极对接公共数据共享利用事宜,今后将逐步减少和取消部门间的证明材料。</p>

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
47	二手房过户办理	我只记得办个二手房去办理过户，还是中介带着的一大早弄到他们工作人员下班也没弄好，窗口虽然都在同一幢楼，但是从这个窗口到另外一个窗口又得排队。能够在整在一个窗口办理就方便多了。	杭报集团	市国土资源局、市住房保障局、市财税局（市地税局）		1. 国土资源局：自4月5日“最多跑一次”改革实施以来，我市的不动产登记、税收、房屋交易三个部门职能已经进行了整合。现已全面落实群众交易过户登记“四个一”制度，即“排一次队、取一次号、一窗受理、一小时办结”。在房屋过户过程中，对房管部门的交易资料、国土部门的登记资料、地税部门的缴税资料齐全的业务，群众只需领取一个号，排一次队即可完成三个部门业务的办理。 2. 市地税局：从2017年4月5日开始，杭州主城区有9个申报点实现了不动产登记三部门联办，即“一窗受理，集成办理”。纳税人拿一个号子即可办好不动产登记全流程业务。2. 我局于今年3月初推出了房产交易网上办税系统（中介版），纳税人可委托中介公司通过网上办理房产交易纳税申报相关事宜，无需再跑窗口，运行4个月多以来，申报量已突破12000户次，反响良好。 3. 市住房保障局：为切实减轻群众办事负担，提升群众的改革获得感，自今年4月5日起，我局与市国土局、市地税局共同设置联合窗口，实行三部门“一次取号、一次收件、一窗受理”的高效并联办理模式，已实现全部交易业务从受理到领证的“最多跑一次”。
48	调研基础测量数据	1、作为2016年12月新设窗口，建议尽快完善办事流程指引标识牌，办事人员基本信息和叫号系统；2、作为服务于测绘单位的小窗口，也一并建议在国土官网、微信公众号等平台完善本项办理流程要求及进件材料清单。	市直机关工委	市国土资源局		1. 国土资源局：我局已于6月初正式发函给市审管办要求解决叫号机、评价器等事宜。但目前还未安装落实，下一步我局将再协调审管办，争取在8月底前予以安装到位。同时，目前我局正在对测绘办理的作业指导书进行调整完善，待调整完善后第一时间将相关流程及材料清单在官网等相关平台予以公开。
49	房管相关事项办理	不同区房管局资料要求不同（市局和拱墅区）	团市委	市住房保障局		我局与市国土局、市地税局制定了统一联办事项收件指南，自今年4月5日起，全市各办事点的联办业务均执行统一收件标准。 1. 市市场监管局：企业登记过程中，市场监管部门不收取纳税证明和免税证明；仅在股权转让时收取完税证明和在办理注销登记时收取清税证明，其依据分别为浙江省人民政府办公厅关于加强税收征收保障工作的意见和国家工商“三证合一”推进统一社会信用代码的有关文件。
50	个体工商户开户	个人觉得所需材料中纳税证明或免税证明，既然，不管交税或不交税都可以办理，为什么还需要我们去开呢，可不可以取消这个材料。	市委组织部	市地税局、市国税局、市人力社保局、市市场监管局		2. 市地税局：个体工商户开户如相关部门取消所需材料中纳税证明或免税证明，地税部门可不再开具。 3. 市国税局：反映人问题表述不是很清楚，目前杭州个体工商户两证整合后，国税登记信息都是通过工商信息导入，不存在跑户两证整合的情况。而且新开业纳税人，也不存在缴税情况。该问题是否反映的是在银行开户？ 4. 人社局：目前对于已实现五证合一的企业单位，已不再需要办理社保登记，但对于未实现五证合一的个体工商户仍需提交地税证明和批准成立证件来办理社保登记。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
51	买发票	开公众号提供在线咨询。	市直机关工委	市国税局		目前,全省国税系统有统一对外的咨询服务热线 12366,负责解答国税、地税、财政三方问题。“浙江财税 12366 服务中心”微信公众号提供有在线咨询服务,纳税人可关注。
52	《外出经营活动税收管理证明》开具	建议缩短在杭州市电子税务局中《外出经营活动税收管理证明》提交后台确认时间	市委组织部	市国税局		目前,该事项需要人工进行确认,存在资料审核等时间。我们将该问题反映给区、县(市)局国税,告知加快审核进度,缩短审核时间。
53	完税证明开具	建议杭州市电子税务局可以增设更多的自助办税模块,更加方便纳税人办理相关事项。	市委组织部	市国税局		目前杭州市电子税务局二期开发工作已经提交办公会议审核通过,同时相关开发需求也已提交技术公司,力争尽快上线更多办税功能,做到办税事项网上全覆盖。
54	代开劳务发票	现在开劳务发票是先跑地税局,交材料,再跑国税局,交材料。然后跑回地税局,交材料,开相应发票。开一张劳务发票,要半天时间。还好西湖区国税局、地税局就在隔壁,还好。如果距离 800 米这种的。跑来跑去更费时间。	市妇联	市国税局、市地税局		1. 市地税局:我局将进一步加强与国税部门的合作,指导各税务分局通过互设窗口,共同进驻政务大厅、相互委托代征、共同委托协税护税单位代征、试点应用代开发票自助机等多种方式实现税款合作征收,尽可能减少纳税人在国地税两部门间来回跑的情况。 2. 市国税局:劳务费代开发票正常流程为国税窗口直接开具,同时代征地税,但由于地税设计的代征软件,只能显示为一个纳税主体,涉及到多人代开劳务费时,地税局要求纳税人通过网上申报系统进行每个劳务人员的个税申报,另外,涉及到如稿费费等个税打折等特殊情况无法通过代征软件代征,需要地税窗口处理,但仅有此类情况需要借助地税系统操作,其余均可在国税窗口完成,发票也在国税窗口开具,不存在后续仍需前往地税局拿发票的情况。
55	一般纳税人资格认定买发票	下城区新办企业,到国税办理一般纳税人资格认定买发票已经跑了 4 次了,还是没结果,资料交齐了,剩下就是漫长的等等等,无具体时间安排	杭报集团	市国税局、下城区国税局		增值税一般纳税人资格登记、票种核定和发票领购均属于窗口即时办结事项,纳税人无需跑多次即可完成办理。下城区国税将继续严格落实一次性告知和首问责任制,明确告知纳税人涉税业务所需资料和办理流程。如需进一步了解“最多跑一次”事项内容或者反映相关情况,可拨打浙江财税服务热线(12366)或者下城区国税局服务热线(85387706)。
56	危险化学品经营许可证的核发	开设线上咨询平台或热线,改进政务网网站建设	市委组织部	市安监局、富阳区安监局		1. 市安监局:目前,危险化学品经营许可证的核发申请统一通过浙江省政务服务网在线申报,浙江政务服务网已开通网上咨询功能和服务热线。同时,我局在危险化学品经营许可证的核发事项办事指南南页面中也公布了办事窗口的咨询电话,办事对象可以通过电话咨询我局业务人员。下一步,我局在落实省、市“最多跑一次”改革的信息化建设要求中,按照浙江政务服务网建设统一部署,结合本次整改意见内容,进一步完善咨询服务平台建设。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
57	易地建设费征收	能够完整提供办理事项所需资料,能够在网上看到具体事项所需材料并下载相关表格。	市委组织部	市人防办		我单位已推送该事项“人防工程易地建设核实及人防易地建设费征收”的申报材料清单及相关表格至浙江省政务服务网,目前已在浙江省政务服务网(杭州市)市人防办部门窗口中查看、下载具体事项办理所需材料及相关表格。
58	报检企业备案	报检企业备案是否已实现“办事最多跑一次”? 还有,听说不收费了,具体是哪些方面?	杭报集团	杭州检验检疫局		1、已经实现“最多跑一次”,并在我局外网上公布办事指南和指南,办理前请联系 0571-85085242; 2、此项目从来没有收过任何费用; 3、此事项已经纳入市政府推出的“1+X”证照联办事宜。
59	住房公积金异地转移	《杭州市住房公积金异地转移接续申请表》中需提供个人住房公积金账号,为办理者造成一定的麻烦,需本人持身份证到原单位所在地大厅查询,建议异地信息互联共享,为办理者提供方便。	市委组织部	市公积金管理中心		中心和支付宝合作公积金业务,职工可登录支付宝 APP 查询个人客户号、余额等相关信息。自 7 月起,省市公积金均已接入全国公积金转移接续平台,公积金转移只需本人凭身份证到转入地窗口提出申请即可办妥,不需要去原单位查询,十分方便。
60	公积金提取、按月还贷转存	1、直系亲属的关系证明应该不需要提供;2、进行授权登记后,无需提供银行还款明细,由银行直接向中心提供。	市委组织部	市公积金管理中心		因公积金业务涉及资金,一般因由本人办理,确需委托办理的,可由直系亲属代办,因目前中心尚未与公安部门联网,故代办仍需直系亲属证明 2、商业按揭的还款明细,委贷银行尚未向公积金开放,中心正在积极和委贷银行协商。
61	公积金业务办理	希望省、市公积金业务办理、转移能在一个地方可以全部办理好。	杭州文广集团	市公积金管理中心		自 7 月起,省市公积金均已接入全国公积金转移接续平台,公积金转移只需向转入公积金中心提出申请即可办妥。
62	公积金还款	外资银行房贷公积金还款不方便,每月要到银行打还款证明,再去公积金窗口取钱,为什么不能同内资银行一样,一次性办好手续,不用每次跑来跑去。	杭报集团	市公积金管理中心		因公积金业务涉及资金,一般因由本人办理,确需委托办理的,可由直系亲属代办,因目前中心尚未与公安部门联网,故代办仍需直系亲属证明 2、商业按揭的还款明细,委贷银行尚未向公积金开放,中心正在积极和委贷银行协商。
63	延长工作时间、加强网上办理	建议双休日开放,另外可以学习企业的考核制度。网上办妥,或者电话咨询能够打通。	杭州文广集团	市审管办、市数据资源管理中心		1. 市民之家双休日均对外开放服务,各派出单位均有咨询电话,部分事项已实现网上办理功能,下一步将再增加网上办事事项。 2. 市审管办已和市民之家人社、国土、市民卡公司、公安出入境部门、城管、交通等部门协调,周末周日开通办理,网上咨询电话同步。
64	延长工作时间	一线办事机构是政府面向社会的窗口,当前一线办事机构的工作时间与普通百姓的工作时间完全重合,这就导致老百姓要去办事,必须向单位请假,有没有可能性把一天时间错开,能够让工作与办事不冲突。	杭报集团	市审管办		市民之家双休日均对外开放服务,市民卡等部分进驻单位中午对外服务、移动等部分进驻单位的自有网点晚上对外服务,部分事项已实现网上办理功能实现跑零趣的目标。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
65	加强网上办理	要真正落实跑一次就要对资料准备关进行精心设计,采取网上详情说明、人工咨询畅通、网上视频验收、网上提交等方式方法,确保准备工作一次到位,一次跑的实现率达到 80% 以上。	杭州文广集团	市数据资源管理局		市数据资源管理局于 6 月份已组织最多跑一次事项网上办事指南的检查并将结果以通报形式下发到各单位,近期将继续组织网上申请事项办事指南指南准确性的检查。
66	信息共享	希望政府能够提供更方便的市民服务通过互联网更优化进行网上预约实名制	杭报集团	市数据资源管理局		浙江政务服务网网上申请使用省统一的用户认证系统,该系统具有高级实名认证,网上预约办件之前,申请人要进行身份验证。
67	信息共享	各部门间网络打通或者开查询接口,避免有些业务问了都说不知道该去哪里办。	杭州文广集团	市数据资源管理局		市数据资源管理局于 6 月份已组织最多跑一次事项网上办事指南的检查并将结果以通报形式下发到各单位,近期将继续组织网上申请事项办事指南指南准确性的检查。
68	信息公开	政府是否可以有个权威公示,告知所有业务需要的材料,这样能避免更多白跑的。网上搜索的内容很多是过期的,不符合现在的要求。	杭州文广集团	市数据资源管理局		市数据资源管理局于 6 月份已组织最多跑一次事项网上办事指南的检查并将结果以通报形式下发到各单位,近期将继续组织网上申请事项办事指南指南准确性的检查。
69	市民卡办理	还需去市民卡服务中心领证,能否在行政服务中心一次性完成	市委组织部	金投集团(市民卡公司)		1、全市主城区共有十家行政服务中心,其中市民卡在主城区的七个行政服务中心都有驻点窗口,均可办理市民卡领证业务。余下的三家行政服务中心(江干、下城、风景名胜区行政中心)正在对接进驻事项。2、进驻的七个行政服务中心,一家可实现一次性领证,其余可通过邮寄的方法实现一次性领证。
70	市民卡办理	网站微信上也没有办卡(含公交卡)流程介绍,打服务热线 96225 永远打不进,微信客服也很久才回复。杭州通卡什(市民卡旗下)是在地铁站办的,退卡却要到市民卡公司,人家城市地铁站内就可以退,1 次都不用跑	杭报集团	金投集团(市民卡公司)		1. 市民卡网站已发布办卡流程。2、目前,市民也可以通过市民卡 APP、市民卡网站进行线上申领,办理过程中都有提示所需证件和材料。同时,办卡流程还可以通过市民卡 APP 智能客服咨询了解。3、浙江政务服务网上已公开办理材料要求,有不可咨询市民卡服务热线 96225(工作时间:8:00—21:00)。4、关于“热线难拨打”的情况。今年,我司已增加了 10 个座席,并在市民卡 APP 中增加了智能客服咨询(试用)。目前,我们仍在持续改进,年底前可望实现日均接起率达到 90% 以上。5、近期,我司在地铁 2 号线部分站点试用自助机,实现售卡、充值、查询等功能,年底前可望实现自助退卡功能。同时,将采用代办服务形式,提供退卡服务。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
71	市民卡功能开通	市民卡钱包(杭州通卡、公交 T 卡)故障要跑两次市民中心,一次是登记,72H 后才可以转移余额,极为不便。	杭报集团	金投集团(市民卡公司)		1、关于市民卡(杭州通卡、公交 T 卡)钱包故障服务事宜。目前,对正常可读卡的,可实现现场一次办理解决;不能正常读卡的可选择邮寄业务实现一次办理;年底前,也可以选择先进行领卡,待 48 小时后,在公共自行车服务点进行补登实现一次办理。2、关于“72 小时转移余额”问题。由于受网络、交易技术(部分消费终端的数据上传还需要人工主动发起)等因素的限制,目前,无法实现实时数据传输。我司正在进行技术升级,年底有望将可挂失的市民卡电子钱包止付时间点由原来的“72 小时”缩短为 48 小时。3、关于“市民卡电子钱包线上挂失业务”问题。我司正在进行技术研发,年底前,可望实现市民卡电子钱包线上挂失业务。届时,用户可通过市民卡 APP 实现“线上受理、线下补登”的方法一次办理。
72	市民卡功能开通	市民卡窗口补办市民卡公交卡需要缴纳 20 块,居然要现金,没有现金的市民不得不再跑一次,为什么窗口不开通支付宝微信等现代化支付方式电子钱包很多地方都可以开通,但是开通挂失功能只有 7 个网点可以,像我们丁桥三墩的,不得不跑两次,萧山余杭区县的更别提了市民卡中心发行的公交 abcd 卡,挂失补卡,如果没有办卡时候的小票必须去市民卡定安路一处查卡号,说全杭州只有定安路有这个查询设备,那其他市民卡营业厅为什么不能配备查询机或者增加电话查询卡号市民卡各个营业厅服务业务不一致,同样是服务点,下沙滨江服务点可以办消费卡,公交卡,上城和西湖的服务点就办不了,都叫服务厅,城南服务厅 2 小时领卡,拱墅服务厅三个工作日才能领卡。	杭报集团	金投集团(市民卡公司)、市财政局(地税局)		一、市地税局:市民卡功能开通问题与财政无关。经联系市民卡公司,手机支付功能正在解决中。 二、市民卡公司:1. 关于“多种渠道缴费”问题,我司正在积极落实,预计 9 月底前实现支付宝缴纳市民卡、公交卡补办费。 2. 关于“开通挂失功能服务网点”问题,目前,在主城区可开通市民卡电子钱包业务服务的网点均能办理开通挂失功能。同时,在市民卡 APP“首页——全部——钱包挂失”中,采用“线上预登记,线下拍卡”的方法实现挂失功能的开通。 3. 关于“公交 IC 卡查号”问题。目前,市民在办理公交 IC 卡补卡时,工作人员需要核对挂失的公交 IC 卡卡号,如市民可以确认需补卡卡号的,服务网点可直接为其办理挂失补卡业务;对于个别无法确认卡号的,目前,市民需要前往城南服务厅处理。当前,我司正在进行技术升级改造,预计年底前可望实现业务受理点直接查询处理。 4. 关于“关于服务点提供服务内容差异”问题。目前,上城和西湖网点为单人服务点,只能办理市民卡基础服务。我司已和上城和西湖行政服务中心接洽,商讨整体迁入或增柜事宜。 5、由于拱墅区行政服务中心受场地限制,拱墅服务厅无法投放制卡设备,建议可以就近至城北服务厅办卡,申领两小时后领卡,补换一小时后领卡;也可采用在市民卡网站、市民卡 APP 上进行线上办理,选择领卡点领卡。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
73	市民卡功能开通	网上补办了市民卡,选择邮寄到家,结果电子钱包(公交地铁功能)的挂失还是要去市民中心,挂失后 72 小时才能转移余额,结果还是跑了两趟市民中心,典型伪网上办,方便办	杭报集团	金投集团 (市民卡公司)		1、关于“72小时转移余额”问题,由于受网络、交易技术(部分消费终端的数据上传还需要人工主动发起)等因素的限制,目前,无法实现实时数据传输。我司正在进行技术升级,年底可望将可挂失的市民卡电子钱包止付时间点由原来的“72 小时”缩短为 48 小时。 2、关于“市民卡电子钱包线上挂失业务”问题。我司正在进行技术研发,年底前,可望实现市民卡电子钱包线上挂失业务。届时,用户可通过市民卡 APP 实现“线上受理、线下补登”的方法一次办理。
74	市民卡咨询	市民卡无法使用打 96225 热线要等待很久很久,晚上九点后没有人工了,请增加人工坐席,24 小时人工服务。挂失公交卡,查个卡号必须到城南服务厅查,服务台配有两三位工作人员,严重怀疑是为了养这几个人,查个卡号自助都可以!!!	杭报集团	金投集团 (市民卡公司)		1. 关于“热线难拨打”的情况。今年,我司已增加了 10 个座席,并在市民卡 APP 中增加了智能客服咨询服务(试用);晚上 9 点后,市民可以通过市民卡 APP 智能客服进行咨询。目前,我们仍在持续改进,年底前可望实现日均接起率达到 90%以上、提供 24 小时咨询服务。 2. 关于“公交 IC 卡查号”问题。目前,市民在办理公交 IC 卡补卡时,工作人员需要核对挂失的公交 IC 卡卡号,如市民可以确认需补卡卡号的,服务网点可直接为其办理挂失补卡业务;对于极个别无法确认卡号的,目前,市民需要前往城南服务厅处理。当前,我司正在进行技术升级改造,预计年底前可望实现业务受理点直接查询处理。
75	居民电表过户业务	1、加强 APP 稳定性;2、办理结果增加短信提醒功能。	市委组织部	市供电局	富阳区	为更好的服务用户,掌上电力 APP 功能正在不断完善,业务进一步优化;同时,随着掌上电力 APP 的推广,使用量急剧增长,服务器出现不稳定的现象。我公司已积极向上级部门反映,计划将在 9 月初对掌上电力进行一次升级,10 月底发布掌上电力 APP3.0 版本,新版本对之前系统不完善的地方进行了修复,优化了运行速度,让用户享受到更便捷智能化服务;另外计划增加服务器数量及运维人员,以提升系统承载能力。 目前在掌上电力 APP 已经实现短信或 APP 端推送信息的方式提醒用户“业务已办理成功”。如用户没有收到短信通知,可能存在系统稳定性等方面原因,短信未能发送到位,我们将进一步调试系统,提升稳定性。
76	办事大厅优化	双休去市民中心办事,队伍太长了,排了足足一个钟头。双休建议可以多开窗口,增加自助和志愿者引导服务。	杭州文广集团	市民之家管理中心		为更好的服务市民,2009 年市民之家落成以来就实行双休日均对外服务,但是由于法律法规和窗口工作人员配置原因,双休日只开放部分窗口。为减少市民排队等候时间,自去年以来市民之家加大了自助设备配置,特别是社保自助打印机的配置大大减少了社保窗口排队等候人员。目前部分事项已实现网上办理功能实现跑零趟的目标,使市民足不出户就可办事。同时,市民之家也配置了志愿者,方便市民办事。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
77	代开发票	上城国税建国南路办税点和开据发票的地址是分开的,递交材料后,仍需去江城路上的协税站开票,下午两点后协税站下班,还需返回建国南路开票,如此往返很不方便。	市委组织部	上城区国税		营改增以后开发票的业务数量剧增,国税局在建国南路的办税服务厅由于场地限制无法满足全部业务需求,为减少纳税人的等候时间,在小营街道、清波街道网格点铺设局域网,通过网格化征管服务模式的推进,实现在网格点为纳税人提供发票代开等服务,增加了代开发票点。同时推出“互联网+税务”服务,纳税人通过电子税务局提交代开发票申请后可选取不同的领取方式,A类:代扣税款,发票免费快速送达;B类:代扣税款,到税局领取;C类:网上申请,到办税窗口办理。为方便到窗口办理的纳税人缴纳税款,国税局已在各办税厅(点)和网格点申请安装了POS机。代开发票业务最多跑一次,其中A类的跑零次。
78	变更地址	希望有网上咨询平台	市委组织部	江干区行政服务中心市场监管窗口		为进一步解决全程电子化登记业务网上办理、网上咨询难题,“网上咨询智能应答系统”暨“小杭系统”即将于8月上旬上线,上线后经办事人可以通过小杭系统直接进行网上咨询而无需到注册大厅咨询窗口现场咨询。
79	简易注销	简易注销快到期时应电话通知	市委组织部	江干区行政服务中心市场监管窗口		根据国家工商总局简易注销的有关规定,简易注销的公示系统由省工商总局统一部署和系统开发维护。有关功能的改进需省工商统一安排,目前我局已将有关“需通知”的需求上报省工商局。
80	医保办理	拱墅的行政服务中心停车很难停,每次都没有车位,希望改正	市委组织部	拱墅区人社保局		目前,我区服务中心办事人流量大,停车场地所限无法拓展,同时因年底即将搬迁新址。鉴于以上情况,我们结合实际采取以下措施落实整改;1、增加保安力量,加强车辆停放管理和交通秩序引导;2、对办件大的事项增设窗口;3、加强工作人员业务培训,提高效能,减少等待时间;4、将部分服务事项延伸到街道便民服务中心就近办事,尽可能减少到服务中心办事人流量;5、在新址建设中考虑解决停车难问题,建立立体停车位。
81	社保个人补缴	办理的人很多,希望多开几个窗口	市委组织部	拱墅区人社保局		目前共有5个业务经办窗口,均实行综合受理,一站式服务。增加窗口涉及中心窗口配置、人员数量等问题,近期无法实现。
82	人事档案转入,户口迁入	单位预约的材料都是窗口人员抽空办理,实在是非常辛苦,建议多设一个窗口。	市委组织部	滨江区行政服务中心人事窗口		根据实际情况,将会视窗口办件量情况,适时开通临时办事窗口,增加办理人员,缓解窗口人员办件量大的问题,提高办事效率

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
83	城管审批	第一次、提交资料不对;第二次、提交资料不符合要求;第三次、修改效果图;第四次、提交安全评估报告;第五次、申请成功。	市妇联	萧山区		<p>1. 加强宣传,提高网络申报利用率。7月中旬,萧山区城市管理局15个行政权力事项都已开通网上申报。下一步,将进一步加大宣传力度,提高网络申报利用率。尤其针对户外广告审批和招牌备案等涉及方案修改的事项,利用网络申报可为“最多跑一次”提供有力保障。</p> <p>2. 规范操作,严格一次性告知制度。窗口承办人员严格做到一次性告知当事人所要办理事项的条件、要求、标准等,出具书面材料一次性告知单;对可进行容缺受理的,进行容缺受理,并出具书面的材料补齐正告知书。</p> <p>3. 强化管理,提升服务质量和群众满意度。进一步加强对后台受理工作人员的管理,优化工作作风、端正服务态度、提升服务能力。针对不同的办事群众、不同的办事需求,耐心引导,做好解释工作,让办事群众能够切实明了了审批要求,做到以群众需求为导向、以群众满意为目标。</p> <p>近期,中心根据根据“一窗受理、集成服务”的标准对窗口进行了整合调整,业主对现行投资项目综合进件窗口还未适应,习惯性找原办事窗口办事。现中心已统一设置告示牌,且加强导服人员引导,并加强对投资项目服务区综合进件窗口所有人员的全能业务培训及服务技能提升,下一步,将加强浙江政务服务网、行政服务中心微信公众号的宣传力度,做好办事指南工作,提高办事成功率。</p>
84	企业投资项目核准(固定资产投资)	服务态度是不是可以再提升一下;窗口办事指示是不是能再明确一点,不太容易找。	市委组织部	桐庐县发展和改革局		<p>为进一步方便群众和企业办事,我县为群众和企业提供了多条办事信息获取渠道,如通过登录浙江政务服务网、查阅《办证一本通》、拨打967000、查看华数数字电视等均可了解办理所需提交材料、流程及咨询电话,下一步人社局也将继续通过局网站、桐庐县12333微信公众号加大宣传力度,做好办事指南工作,提高办事成功率。</p>
85	职业中介机构设立许可	现在办事这么便捷,但是宣传面不够广,很多人都不知道跑一次就够了。	市委组织部	桐庐县人社局		<p>针对反映问题,我们加强窗口工作人员整体素质提升,以微笑服务、文明服务迎接办事群众。桐庐县行政服务中心办事大厅现已全面调整到位,在服务大厅原有指示牌基础之上,采用取号叫号办理业务,并在窗口上方电子显示,目前人社局事项办理具体窗口业务在社会事务综合窗口41号,窗口上方有电子屏显示,进一步方便办事群众。此外,服务大厅服务台有导服人员,可现场咨询引导。</p>
86	中外合资(合作)职业中介机构设立许可	服务态度是不是可以再提升一下;窗口办事指示是不是能再明确一点,不太容易找。	市委组织部	桐庐县人社局		<p>针对反映问题,我们加强窗口工作人员整体素质提升,以微笑服务、文明服务迎接办事群众。桐庐县行政服务中心办事大厅现已全面调整到位,在服务大厅原有指示牌基础之上,采用取号叫号办理业务,并在窗口上方电子显示,目前人社局事项办理具体窗口业务在社会事务综合窗口41号,窗口上方有电子屏显示,进一步方便办事群众。此外,服务大厅服务台有导服人员,可现场咨询引导。</p>
87	农村村民住宅用地审核	1. 最多跑一次改革是县委县政府为民办实事,在实施过程中有可能不是每次都能实现最多跑一次;比如有时候材料遗漏需要补交,或者办公人员外出开会等;2. 最多跑一次改革应充分使用村级组织的作用,让村两委先对材料是否齐全以及乡工作人员在岗进行初步审查,以备出现不必要的来回跑。	市委组织部	淳安县		<p>淳安县农房审批从2015年5月开始就将审批权限下放到各乡镇政府,每个行政村配有国土协管员可以指导办理,对材料进行初步审查,各乡镇包村干部和国土员都可以在下村时为其代办,最后由各乡镇国土员统一到不动产登记服务中心办理登记手续。</p>

第十八批群众和企业反映问题清单(来自市级机关党员干部收集的意见)

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
1	企业变更地址 (内资)	1. 某女士在行政服务中心办理公司地址变更时被告知她在杭州市场监督管理局官网上下载的表格不是最新版,需要重新填写。建议相关政府网站能够及时更新有关信息及表格,保证网上办事信息公开情况的准确性。 2. 某女士在行政服务中心办理公司地址变更时,被告知她的公司注册资金是伍仟万,伍仟万及以下只能去区里办。但因为档案等都在市里,所以需要她们先在服务中心办理迁档,然后去区里办理公司地址变更手续。而之前她向区里询问时,他们并没有告知这个情况。建议市、区(县)两级能够沟通好,保证告知前来办事者信息的准确性。建议迁档等工作能在市、区(县)两级政府内部实现转交,无需民众自己来回跑,直接在区里办事即可。	党员、群众 反映问题	市场监管局		1、针对群众反映情况,我局对官网首页“网上办事”板块的“办事指南”栏目和“表格下载”栏目进行了复查比对,确保所有办事指南和表格已全部更新。2、针对杭州市内企业档案迁移跑趟数的情况,我局已对办事流程进行了重新梳理,提出了简化优化方案,试图通过企业档案全程电子化方式,在“全程电子化登记平台”操作系统中增加“档案迁移”模块,通过企业自行申请—原登记机关核验—档案室清单反馈—电子档案迁入等方式,解决企业跨区迁移至少跑三次的问题。3、持续强化窗口业务培训,组织各区县(市)局参加本月16-18日全省登记实务培训,提高窗口“告知一口清”业务素质。
2	外资企业信息变更	某女士反映她在咨询工作人员需要带什么材料时,她们询问问什么,工作人员才会告知什么。很多内容她一时没有想到或者没有问到位,就会导致在办理时卡在那一环节,特别是对于港澳台企业或者是外资企业,有时候提供材料比较麻烦,来回跑十分不便。建议相关部门提高工作人员的服务态度和业务素质,或者梳理更为完整详细的办事指南,在前来办事者咨询时,能一次性将需要注意和提醒的内容告知对方,减少办事民众来回跑的次数。	党员、群众 反映问题	市场监管局		1、按照“最多跑一次”改革要求,我局重新梳理了商事登记领域“一件事”项目清单及办事指南,外商投资企业设立、变更、注销均有详细的材料清单和办事流程,企业可自行登陆我局官网“网上办事”板块,在“办事指南”栏目中查阅;也可至登记机关咨询窗口,领取办事指南小册子,并对其中不明事项询问咨询窗口工作人员。2、为弥补现场咨询和电话咨询力量不足的问题,我局于8月7日上线了“小杭在线咨询工作平台”,在工作时间内可由在线客服对办事群众在网报过程中遇到的困难问题进行实时答复,通过“键对键”远程指导鼓励企业网上申报,减少现场往返奔波次数。
3	办理道路通行证	1. 某女士反映萧山区的通行证只能到萧山办,其他区的则需要到市民中心办理。建议实现萧山区与其他区的数据共享,使前来办事的群众能够在任意一个区办理全市的道路通行证,不用跑多次。 2. 据该女士反映,萧山区已经可以通过“萧山交警”微信公众号在网上办理道路通行证,建议此措施能够在全市施行,从而实现“网上办”的目标	党员、群众 反映问题	市公安局		因全市各城区的重点线路和重点时段不同,通行证审核和发放规则也不同,所以暂无法实现在任意一个区办理全市的道路通行证。下一步,交警支队将抓紧开发货运车辆通行证网上办理系统方便群众办事,预计12月底前可上线试运行。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
4	市民卡账户充值公交 IC 卡月卡账户撤销	1. 市民卡公司与市公交公司进行协调,多开设办理网点。 2. 开通市民卡自助机的误操作撤销功能。	党员、群众 反映问题	市金投集团 (市民卡公司)		1、目前,可办理市民卡、公交卡业务的网点除了 41 个公交代理点外,还包括市民卡网点、银行代理点、便利店代理点等,已多达 2000 个人工和自助网点,市民卡手机 APP 还能提供网上充值服务,已能满足客户的需求。 2、市民卡自助机的误操作主要发生在钱包充值时,因为电子钱包采用的是脱机交易,数据是写入卡内的,无法进行反交易操作,只能通过退款来实现。目前自助机的各功能界面都已经设计了多道客户确认步骤,若再发生误操作,可凭卡至市民卡服务厅申请退款。自助退款功能也在开发中,预计年底前完成。
5	企业注册登记	一是因第一、第二次跑分别是到咨询窗口获取材料模板和确认填写好的材料是否需要修改,因此需加大咨询宣传力度,明晰网上材料的下载或在网上填写材料与预审核,降低错误率;二是本次办理时出现的错误为何在前一次咨询窗口确认时未告知办理人,导致本次办理未成功,因此咨询窗口与受理窗口对材料的审核要求应当一致,避免办理人多次修改。	党员、群众 反映问题	市场监管局		1、我局官网首页“网上办事”板块的“办事指南”栏目和“表格下载”栏目,可下载全套材料清单和所有文书表格。2、全程电子化登记平台已开通外网申报功能,8 月 7 日与之配套的“小杭在线”咨询工作台正式上线,我局已通过电视、报纸、微信等媒介进行广泛宣传,鼓励企业网上申报,待网上预审通过后,再一次性打印全套材料递交至窗口,从根本上减少现场折返跑次数。3、为确保全市咨询、审查统一标准,“小杭在线咨询工作台”设置了问题自动归集功能,一旦客服人员对某一问题进行回复,后续但凡同样的问题系统就会自动推送答案,确保全市统一标准。
6	交通违停处罚	使用手机 APP 在线缴罚确实省去不少排队时间,又不必赶去办事大厅,极大地方便了办事群众,建议: 1. 目前知道警察叔叔手机 APP 及其功能的人较少,建议扩大宣传力度,仅靠窗口人员宣传不够, 2. 警察叔叔手机 APP 的实名认证及在线缴罚的两个功能软件程序出错率较高,建议完善程序、正式上线前应仔细测试,同时还应考虑系统和网络的容量,保障程序的正常运行。	党员、群众 反映问题	市公安局 (交警部门)		前期电脑用户可使用互联网综合服务平台、工商银行网银(仅限绑定牡丹畅通卡的用户)、手机用户使用“12123”APP、“警察叔叔”APP,对注册人为车辆所有人、使用本人驾驶证处理该车的非现场交通违法(不能记满 12 分),初步实现了线上处理。随着公安机关进一步提高科技水平加强技术开发,目前已可使用支付宝(生活号-杭州交警)对使用杭州驾驶证的浙 A 号牌个人所有的非营运小型客车进行罚缴一体的线上处理。紧接着微信、警察叔叔 APP 也将上线或进行相应改造,实现罚缴一体的新线上处理模式。完成改造后,支队将根据开发出的各个平台所能提供的具体处理流程和功能,进一步开展宣传工作,加大群众的知晓率,让大家知道有懂得用,力争将符合条件的非现场违法处理变成“不用跑”。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
7	机动车年检	1、从汽车上检测线后，环保、车辆检测均有专人负责，本人只需要最后完上检测后接车即可，较为方便。2、检测完成后，汽车安检机构通过远程将数据传输车管所审核，一般仍需等待 40-50 分钟，建议车管所增加人员力量，加快审核速度。3、另外，现汽车安检机构属中介机构，已无交警派驻，不能处理个人交通违章，建议交警在大型汽车安检中心驻点，方便办事群众交通违章处理、年检一次完成。	党员、群众反映问题	市公安局 (交警部门)		1、市区拥有安检机构 12 家，目前平均每天通过检验远程监管审核车辆约 2500 辆左右，审核各安检机构将所需审核资料上传，依次按上传时间排队等待审核，平均小型车审核时间为 2 分钟，大型车辆审核时间为 5 分钟。等待 40-50 分钟为个别现象，如：出现数据交换慢，已将情况汇报给相关部门。 2、根据两部委文件公安管〔2014〕138 号：自 2015 年 1 月 1 日起，公安机关交通管理部门全部撤回派驻检验机构负责查验机动车、核发检验合格标志的民警。不能再派驻民警及处理交通违法，但针对此情况已要求各检验机构服务大厅安装“警察叔叔”“支付宝”“交管 12123”网上查询，手机交款等方式较为方便处理违法记录。
8	子女统筹医保卡、病例卡补办	1. 建议补领时取消单位盖章，凭父母身份证办理，因第一次申领时单位已盖章。2. 建议增设医保业务咨询窗口，因排队时间较长，设咨询窗口可避免排队长时间排队才发现资料不全。	党员、群众反映问题	市人力社保局		1、子女统筹人员是按单位统一参保的，因历史数据原因，系统中部分子女统筹人员或家长的身份证信息不全，无法通过父母身份信息确认子女统筹人员身份。我局已通知相关单位要求提供材料补全身份信息，完善系统中子女与家长的信息链，待信息补充完善后补领子女统筹证历本时可取消单位盖章，仅凭父母身份证证即可办理。 2、为了参保人办事方便并提供咨询服务，杭州市医保局办事大厅左侧设立咨询室，有多名工作人员随时为参保人解疑答惑和提供帮助。
9	外地户籍办理少儿医保（学龄前）	现办理流程为在医保办理窗口审核完成后，需要医保的收费窗口缴费（300 元/年），建议开通支付宝收费渠道，减少群众的办事时间。	党员、群众反映问题	市人力社保局		杭州少儿医保参（续）保业务可以委托银行代扣代缴。为进一步方便参保人员办理参（续）保业务我局于 8 月 4 日开通支付宝缴费渠道。参保人在医保办理窗口审核完成后，可通过支付宝进行缴费。
10	交通违法行为	1. 原城市管理界面的“交通违法行为”仅能对已有处罚决定书的缴款，新开通的支付宝罚缴一体机线上处理平台刚真正实现了罚缴一体，但需要关注“杭州交警”才能进入界面。建议两操作界面入口整合，引导群众快速、方便进入窗口。 2. 要加大对支付宝交通违法行为罚缴一体机线上处理平台的宣传力度。	党员、群众反映问题	市公安局 (交警)		目前可使用支付宝（生活号-杭州交警）对使用杭州驾驶证的浙 A 号牌个人所有的非营运小型客车进行罚缴一体的线上处理。罚缴一体机上，交警叔叔 APP 也将上线或进行相应改造，实现罚缴一体的新线上处理模式。完成改造后，支队将根据开发出的各个平台所能提供的具体处理流程和功能，进一步开展宣传工工作，加大群众的知晓率，让大家知道有懂得用，力争将符合条件非现场违法处理变成“不用跑”。同时对于在支付宝不同界面的非现场违法处理模块的问题，支队已与相关单位进行协调、沟通，目前罚缴一体模块和原因的罚款缴纳模块均已整合在城管服务功能区内。
11	公积金还贷提取按月转账	办理公积金还贷提取按月转账事项，公积金窗口工作人员提醒办事人员公积金还贷提取按月转账最好在相应银行的办理点办理，如在公积金中心办理该事项办结完成需要一到两个月时间，办理速度比各个相应的银行点慢。建议公积金中心加快该事项的办理速度，提高办事效率，方便群众办事。	党员、群众反映问题	市公积金中心		商业按揭办理公积金按月还贷转账可在指定银行网点或中心柜面办理，业务生效时间均是办理次月。因办理该业务需获取商业贷款的授权号，中心柜面无法直接获取商业贷款授权号，只是代为收件转交银行办理，无论在哪办理，业务生效时间都是一致的。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
12	房产司法拍卖过户手续（环节：办理房产证之前的房产契税缴纳）	<p>办理地点：西湖区行政服务中心。1、窗口地税工作人员服务态度比较差，说话生硬，缺乏服务百姓的理念。希望办事窗口单位能提高服务质量、改变衙门作风，让老百姓来办事有亲切感。</p> <p>2、业务素质和能力不强，特别是窗口咨询和解答的要有责任心，不允许答复随意性，告知事项要一次性详细的全面正确告知。</p> <p>3、受理材料的填报问题。复杂的申报材料要有填写样本或者模板，特别是让老百姓提供的说明类或证明类等材料要有规范的明确要求，需要提供的材料内容应明确。提供的材料不能像本次受理过程中地税部门仅口头告知这个材料要提供哪方面内容，无规范的格式和明确的内容，让办事对象摸不着头绪。应该规范明了，要有书面明确表述。</p> <p>4、材料认同一致性的问题。房产司法拍卖过户手续，一窗受理过程中涉及国土、房产、地税三个部门，办理中三个部门对同一份法院出具的“协助执行通知书”（加盖法院公章的原件）的认定标准不一样，国土部门认可该文书，地税部门不认可，而地税部门的契税缴纳又是办理房产证的前置程序，因地税前置不认可后续的房产管理部门也无法认可。材料认同不一致，在多部门联合办理的一窗受理中需要及时解决，相同的材料应明确一家单位的审核有效为准，别各自为政，对同一份材料的认定发生在一个受理窗口出现不同的意见，让办事对象茫然、不知所措。</p> <p>5、数据共享的问题。政府间不同部门间的数据应尽快实现共享交换，让数据在部门之间流动和跑路，别让老百姓办理一件事项中跑不同的部门开局证明材料。要方便老百姓的办理，理想中的模式是：除了办理对象需自身提供的材料外，办理对象仅凭1张身份证证明就可以来办理，其他该由政府出具的证明材料均因实行共享在政府间利用网络通过数据共享流通来实现。</p>	党员、群众反映问题	西湖区地税局 西湖区国土资源局、住房保障局	1、督促驻西湖区行政服务中心申报点进行认真的自查，同时，要求其他申报点也认真进行梳理，一方面，对于办事群众的批评和意见坚决做到有则改之，无则加勉，更高效、更细心的处理每一笔业务，另一方面，强化培训学习，进一步规范窗口服务，提高业务水平，提升服务意识。2、对于法院裁定等特殊业务，加强与司法部门的沟通协作，进一步规范窗口处理流程，使特殊业务也能简单办理。3、我局一直努力推进部门间的信息共享工作，从8月1日起，申请享受契税优惠的纳税人已无需提供房产证明，房管、地税、不动产登记三部门联合网上申报系统的开发也正在不断推进中。	
13	大型群众性活动安全许可	<p>一是因第一次跑到咨询窗口获取材料模板，因此需加大咨询宣传力度，明晰网上材料的下载或在网上填写材料与预审核，降低材料错误率；二是咨询窗口应熟知各项事项的办理材料与审核要求，并在办理人获取材料模板时告知办理人注意事项，降低材料错误率；三是发现办理此项业务的人比较少，窗口较空闲，建议改成综合窗口办理多项业务。</p>	党员、群众反映问题	市公安局		1、关于材料模板宣传力度。目前，根据市局“最多跑一次”工作要求，治安支队已制定大型群众性活动安全许可办事指南，详细说明大型群众性活动安全许可流程及需要提供的资料内容。下一步，治安支队将通过多种形式广泛宣传，提升承办单位的知晓度与掌握度；2、关于咨询窗口的服务水平。针对清单所反映的窗口工作人员对业务不熟的问题，治安支队将督促指导相关公安分局加强对窗口办事员的上岗培训与考核，提高业务能力和服务水平，主动告知申请单位相关注意事项；3、关于设立综合窗口的实现的，指导其设立综合窗口。
14	新公司注册名称预审核	第一次跑到因注册的股份有限公司名称含浙江字样，网上平台不能受理，故到现场办理，但办理时发现条件不符合，所以没有办成。因此需加大咨询宣传力度，完善网上平台，明晰网上材料的填写与下载。	党员、群众反映问题	市场监管局		冠“浙江”名的企业名称网报平台已于7月下旬上线，目前冠名企业也可实现网上名称预先核准申报。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
15	企业章程变更 (取回单)	第一次跑是到咨询窗口领取办理材料模板,因此需加大咨询宣传力度,明晰网上材料的下载。第二次跑是将填写好的材料送交窗口(因办理人经常办理此类事项,对所需材料比较熟悉,极少出错),如受理材料可在网上填写预审核,就能降低错误率,减少再跑一次的可能性。	党员、群众反映问题	市场监管局		1. 我局官网首页“网上办事”板块的“办事指南”栏目和“表格下载”栏目,可下载全套材料清单和所有文书表格。2. 全程电子化登记平台已开通外网申报功能,8月7日与之配套的“小杭在线咨询工作平台”也正式上线,我局已通过电视、报纸、微信等媒介进行广泛宣传,鼓励企业网上申报,待网上预审通过后,再一次性打印全套材料递交至窗口,从根本上减少现场折返跑次数。
16	办理医保	“杭州医保 123”App 可以办理“家庭共济”这个业务。该女士想直接在窗口办理,被告知只能自己去手机上开通。考虑到一些年纪大的市民可能对手机使用并不熟悉,建议柜台上也能开通办理该项业务。	党员、群众反映问题	市人力社保局(医保)		“杭州医保 123”APP 办理医保个人账户共济业务,参保人员可由其本人或委托亲属通过支付宝、微信等渠道进行操作。如参保人对手机操作不熟悉的,可至经办窗口由工作人员协助操作完成。
17	开通公积金网上办事	1. 建议增加,完善网上包括申请表格等资料的下载。多渠道加强宣传,保证市民能轻松获取信息。 2. 某女士反映只能到市民中心开通公积金网上办事功能,建议在全市多增加可以办理该业务的网点。	党员、群众反映问题	公积金中心		1. 我中心表单可至杭州住房公积金中心官网下载。现中心已开通微博、微信等宣传渠道,职工也可登录支付宝及浙江政务服务网自助查询及办理个别业务。 2. 因网上诉所需匹配 U 盾,该 U 盾为建设银行发行,因建行驻点只有市民之家一个网点,故申领 U 盾需前往市民之家网办点。中心即将对网上办事功能进行改版,届时将提供更方便的办理渠道。
18	查社保年限	1. 萧山区与市里其他区的数据不共享,在市民中心无法查到该女士在萧山区工作时参保社保的信息。而在萧山区又无法查到该女士在市内其他区工作时参保社保的信息。建议打通信息孤岛,实现数据共享。 2. 支付宝上可以查到个人社保信息,但不够详细,参保月数等内容无法查到。建议完善网上信息,提供更多途径供市民查询。	党员、群众反映问题	市人力社保局(社保)	萧山区	1.关于萧山区与市里其他区的数据不共享问题。目前,杭州主城区与萧山、余杭、富阳三个区的社保经办机构一直在为四地实现“一体化”而做着不懈的努力,萧山区社保于 2015 年 12 月 1 日实现了与主城区、余杭、富阳的社会保险“四地互认”。目前该平台运营正常,大大减少了“四地”参保人员因社会保险转移、退休待遇领取、工伤待遇支付、生育待遇享受等一系列之前需要参保人员来回跑的次数,提高了工作效率,方便了群众办事。但是,因为“四地”社保操作系统为各自独立的系统,基础数据与各项信息不一致,因此在未办理参保人员转移归集前的“四地”参保信息无法在一个系统中体现。目前,萧山区正在紧锣密鼓的进行与主城区“一体化”的工作,本区参保人员基础数据首轮整理已经结束,并顺利通过了杭州市社保局信息中心的测试。因此,自 2018 年 1 月 1 日起,“四地”社保将实现政策、经办、信息数据一体化,所有“四地”的参保人员将可以在“四地”就近的社保经办机构办理相关手续,该群众反映的问题也将得以解决。2. 关于支付宝中关于社会保险信息查询的内容,由于不是区级部门与支付宝合作开发,因此就群众反映的问题区人力社保局将相关问题积极与上级部门反映。
19	城管违停处理	城管部门是否也可开发线上 app,这样对办理人来说处理违停等问题会变得更加便捷。	党员、群众反映问题	市城管委		城管部门人行道违法停车线上 APP 处理系统项目今年 6 月中旬进行开发,7 月底完成,目前正在作上线前相关测试工作,预计在 9 月 1 日正式上线,到时候当事人处理人行道违法停车将变的更加便捷。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
20	市民卡开通公交、地铁、自行车租赁、公园月票、寺庙年票等功能	市民之家的市民卡受理窗口未实现一窗受理。目前办理公交、地铁、自行车租赁等功能开通业务在几个普通窗口能办理。而需办理公园门票、寺庙年票等开通业务的只能在综合窗口办理。相同的一张市民卡在同一个市民卡公司办理市民卡功能开通业务需取2次号排2次队伍,不方便办事对象,另外办事效率低下。 具体建议: 尽早实行市民卡功能开通业务“一窗受理、一次办结”,方便办事人。	党员、群众反映问题	市金投集团(市民卡公司)		目前市民之家的市民卡窗口已能实现公交、地铁、公共自行车、图书借阅以及公园功能开通的“一窗受理”。寺庙年票功能的开通服务正在测试中,可望在9月底前实现”。
21	境外驾驶证申领	1、内地居民还须提供出入境记录(到各地出入境管理部门打印),建议公安要尽快做好内部数据共享,让群众不用跑多个地方。	党员、群众反映问题	市公安局(交警支队车管所)		7月31日起,杭州籍内地居民办理境外换证业务无需申请人提供出入境记录,直接由车管所河坊街受理点查询打印。
22	路面占道审批	路面临时占道审批事项在浙江政务服务网上未公开,建议公开办事事项内容。另外梳理一下,是否还有办事事项未公开的也一并放在浙江政务服务网信息公开,以方便群众办事。	党员、群众反映问题	市公安局(交通警察局)		根据省厅“最多跑一次”指导目录意见,临时占道、挖掘事项名称统一调整为道路占用、挖掘审核。该事项已在浙江政务服务网和杭州交通信息网上公布办事指南等内容,请群众输入“挖掘”关键字查找即可。
23	社保	网上咨询与现场要求提供的材料、表格最好完全一致,减少核对次数。	党员、群众反映问题	市人力社保局		目前我局正按照市政府工作要求,在全面梳理事项的基础上,参照省厅的统一范本,对原有服务指南进行调整,保持一致。
24	市民卡业务	办事大厅比较拥挤,建议加大对市民卡基本功能事项办理网站APP的设置和宣传,以便群众就近办理,减少到中心集中办理的人数。	党员、群众反映问题	市金投集团(市民卡公司)		市民卡的官网、官微等自有媒体一直在对APP的服务功能进行大力宣传。9月,市民卡APP将会进行一次较大幅度的优化升级,全新的宣传资料正在设计中,届时将投放到市民卡各服务网点内。
25	社保、医保	1、市民之家的办事大厅拥挤,建议增加人员力量,增设办事窗口。 2、市民之家医保办理等候时间比较长,办理速度需进一步加快。 3、建议增设语音叫号功能。	党员、群众反映问题	市人力社保局		1、市民之家管理服务中心综合考虑进驻单位数和各进驻单位的实际情况,进而安排各进驻单位的窗口数。市民之家社保、医保窗口将根据统一安排,落实窗口服务各项工作,工作人员也将根据窗口数量给予合理配置。 2、我局市民之家医保窗口工作人员流动性较大,近期对窗口人员已开展了多次业务培训,提升窗口人员经办能力,努力缩短市民办事等候时间。3、市民之家社保、医保窗口位于市民之家大厅的一楼,一楼共有十几个单位,市民之家大厅考虑到各窗口如果采取语音叫号可能会互相影响,故目前采取的是显示屏滚动显示的形式,参保人来办理业务时需要关注显示屏的滚动情况及时至指定窗口办理业务。我局也将继续积极与市民之家大厅办联系,建议采取更为高效的信息化手段来辅助窗口管理,实现及时提醒,告知参保人员至窗口办理业务。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
26	房产过户	1、办理人在办理房产过户时因第一代、第二代身份证信息不一致,导致多次跑公安等部门证明。建议身份证信息更新情况应该及时在政府各相关部门进行数据共享,以便办事。 2、建议要加大网上咨询的渠道,减少上门咨询。	党员、群众反映问题	市国土资源局、市房管局		关于身份证信息更新情况应该及时在政府各相关部门进行数据共享,以及加大网上咨询的渠道,减少上门咨询建议的整改意见:为精简办证资料,让数据多跑路,群众少跑路,作为“最多跑一次”改革的进一步深化举措,我局已经向市数据局提出有关身份变更的证明信息共享需求。待共享数据实现后,群众反映的该问题可以有效解决。同时我局通过“杭州不动产”微信公众号、开通多路咨询专员等途径实时在线解答住户的咨询。

市“最多跑一次”改革专题组办公室日常暗访收集的意见)收集时间:7月17日-8月4日

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
1	办理居住登记	办理居住登记,建议通过网上受理、提供材料,视频影像校核等技术手段,直接办理,让群众不用跑一次。	市直机关工委	市公安局		为进一步推进流动人口“最多跑一次”改革工作,市流动人口办推出了“流动人口居住登记互联网自主申报服务”,在我市居住的流动人口可以通过互联网“杭州市居住证服务平台”、手机端“新杭州人家园”微信公众号和“警察叔叔”APP等渠道,自主申报居住登记信息,实现流动人口申报居住登记“跑零次”。
2	居住证办理	外地人在杭州办理“浙江省居住证”大概3月份的时候,跑去余杭某派出所,想办理浙江省居住证,告知社保不符合条件;未满足1年,让回去等满了再来。这次去,给列个清单:社保清单(至少1年)+劳动合同(至少1年的)+在职证明+房产证(或有有效期内的租赁合同)+身份证(原件+复印件)+1寸白底照片(2张)。事先不知道,又白跑一趟,不过,看样子,第三趟就可以做完了。但是,有个疑问:根据政府颁布的文件源文件 http://www.zj.gov.cn/art/2016/4/7/art_12371_2113361.html 解读文件是 http://www.zjzfw.gov.cn/art/2017/3/20/art_1177809_6028242.html 第十六条流动人口在居住地居住半年以上,符合有合法稳定就业、合法稳定住所、连续就读条件之一的,可以依照本条例规定申领《浙江省居住证》。前款规定的居住时间自申报居住登记之日起计算。属于居住地县级以上人民政府规定的投资创业、引进人才、的,申领《浙江省居住证》不受前款规定限制。是符合条件之一,注意这个之一,肯定是政策制定者,在全面考虑之后作出的最大限度的适用定义,但是在具体执行的时候,比方这个余杭的某派出所,将这些条件均作为必要条件,必须全部满足,那么,肯定有很多人一部分人,是不完全满足这些条件的,那怎么办呢?我不知道,同派出所,他也不知道,那人家北京户口、上海户口的不愿意放弃北京上海户口、外地社保的,但确实实实在在杭州工作,符合“合法稳定就业”而且,为余杭当地缴纳个税连续数年,但是也不能办理居住证。这个怎么解决呢?希望大家理性探讨,希望19楼帮忙给报道出来。	杭报集团	市公安局	流动人口在市区连续居住半年以上,符合有合法稳定就业、合法稳定住所、连续就读条件之一的,可以申领《浙江省居住证》,您对政策的理解没有问题。现阶段,我市新居住证制度均以市政府办公厅和市流动人口办的文件为准。以“合法稳定就业条件”申领居住证的,政策明确申请人应提交申请当月处于就业和连续缴纳社会保险满1年以上(不含1月)以上中断缴费或补缴(下同)的凭证,并根据不同就业途径提交相应证明材料:(1)在市区务工的,须提供与用人单位签订的连续工作满1年以上的劳动(聘用)合同等劳动关系证明材料;在市区从事农业承包的,须提供实际承租满一年以上的农业承包合同(土地承租协议)等证明材料。(2)在市区投资兴办企业或从事个体经营的,须提供连续经营满1年以上的工商营业执照(能证明申请人系法定代表人、实际经营者或独资企业的投资人)、相应的年度报告及未列入经营异常名录等相关材料。(3)自主创业就业满1年以上的,从事网上创业就业的,须提供人力社保部门出具的证明;创办民办非企业单位的,须提供民政部门认定的证明;营运出租车、网约车的,须提供交通运输部门认定的相关材料或证明;从事其他自主创业就业的,须提供相应主管部门认定的证明。现阶段,市公安局积极开展“最多跑一次”改革工作,已经推出了查询社保缴纳情况的服务,流动人口在申领《浙江省居住证》时,不需要再提供连续缴纳社会保险满1年以上(不含1月)以上中断缴费或补缴(下同)的凭证”。同时,我们围绕“最多跑一次”改革目标,推出了“杭州市居住证服务平台”。流动人口可以通过互联网“杭州市居住证服务平台(网址: http://zjzfw.zjzfw.gov.cn:9090/zahlw/index)”、“新杭州人家园”微信公众号或“警察叔叔APP”等三种途径,选择“居住证预约受理”功能,填写申请个人信息,上传居住证申领证明材料后,根据个人安排预约办证时间。派出所会在规定时间内对预约申请进行初审,对初审通过的,系统会自动短信提醒,申请人可以在预约的时间携带相关证明材料原件到居住地派出所优先办理;对初审不通过的,系统也会短信告知理由,申请人可以按照提示,修改提交相关材料或证明材料后再次预约办理。此外,平台还可为流动人口提供了办事指南、政策法规咨询、居住证受理网点查询等服务,方便流动人口办证。同时,针对居住证签注制度,将会继续开发居住证网上签注功能,以减少群众跑腿次数。	

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
3	居民身份证遗失补办（临时身份证申领）	届满临时身份证需隔天领取,而且必须本人上门领取。建议可以现场制证发证,如无法实现,则建议开通邮寄渠道(正式身份证已实现邮寄送达,“最多跑一次”,则临时身份证已应实现“最多跑一次”)	市直机关工委	市公安局		目前,我们已经要求全市户籍窗口按照“即受理、即申报、即审核、即发证”的工作要求,设立分局专人审签,及时处理签发临时居民身份证,确保群众当天取证,同时,开通邮政快递服务项目,为有需要的群众提供寄递服务。
4	临时居住证办理	临时居住证过期1天就需要再过6个月才能申领非常不合理。需要的证件过多,劳动合同、社保清单不应该个人出具。无房产证的房子需要单位证明,非常麻烦,消防设备不应该由个人购买。	市直机关工委	市公安局		流动人口在办理《浙江省居住证》过程中,流动人口在居住地居住半年以上是指以杭州市区为居住范围,已办理居住登记并连续居住半年以上;对于过期临时居住证过期1天的情况,系统认可其连续登记,同时也明确以合法稳定就业条件申领的,须提供与用人单位签订的连续工作满1年以上的劳动(聘用)合同等劳动关系证明材料以及连续缴纳社会保险满1年以上(不含1月)以上中断缴费或补缴,下同)的凭证,现阶段,市公安局积极开展“最多跑一次”改革工作,已经推出了查询社保缴纳情况的服务,流动人口在申领《浙江省居住证》时,不需要再提供连续缴纳社会保险满1年以上(不含1月)以上中断缴费或补缴,下同)的凭证。对于您反映的无房产证的房子和消防设备的问题,也请咨询房产和消防部门。同时,我们围绕“最多跑一次”改革目标,推出了“杭州市居住证服务平台”,流动人口可以通过互联网“杭州市居住证证服务大厅”(网址:http://zjzqgl.gjsgat.gov.cn:9090/zahlw/index)”、“新杭州人家园”微信公众号或“警察叔叔APP”等三种途径,选择“居住证预约受理”功能,填写申请人个人基本信息,上传居住证申领相关材料后,根据个人安排预约办证时间。派出所会在规定时间内对预约办理申请进行初审,对初审通过的,系统会自动短信提醒,申请人可以在预约的时间携带相关证明材料原件到居住地派出所优先办理;对初审不通过的,系统也会短信告知理由,申请人可以按照提示,修改提交相关信息或证明材料后再次预约办理。此外,平台还为流动人口提供了办事指南、政策法规咨询、居住证受理网点查询等服务,方便流动人口办证。同时,针对居住证签注制度,将会继续开发居住证网上签注功能,以减少群众跑腿次数。
5	护照办理	有效期内旧护照已能证明本人身份,办理部门仍要求提供身份证,并未一次性告知所需材料。	市直机关工委	市公安局		1、提交身份证办理护照是护照法的规定,而且原持有的护照不能代替证明你目前的户籍现状;2、目前在最多跑一次改革工作中,一次性告知群众所需要的材料也是我们出入境系统工作中的重点之一,我们将本着进一步方便群众的原则,在政务网上推送了办事指南,同时允许群众在主要材料齐全的情况下,对次要材料进行容缺受理,希望能让群众尽量少跑路。下一步,我们将加强对全市出入境窗口工作人员的业务培训,使群众真正感受到出入境办证的便捷和高效。

序号	办理事项	建议内容	整改责任部门		意见来源	部门整改工作反馈	
			牵头部门	配合部门			
6	大陆居民来往台湾通行证	市民中心公安出入境窗口:办理大陆居民来往台湾通行证,公职人员需要《关于同意***申办出入境证件的函》,而该材料在浙江政务服务网上无资料下载,办理人为了获取此函需要来窗口多跑1次。建议办理部门将《关于同意***申办出入境证件的函》的模板在浙江政务服务网上提供下载。	市公安局		市“最多跑一次”改革专题组办公室日常暗访	国家工作人员在办理出入境证件时需要出具单位的意见函,省委组织部在下发文件时将附件表格同时下发给各单位的政工或者人事部门,由这些部门做好对本单位宝贝人员证件的管理工作和宣传工作,国家工作人员在办理证件前需要去单位人事部门领取意见函,可能有些单位未及时告知本单位的报备人员。我局已经将该模板上传到浙江省政务服务网了。	
7	补办驾驶证	希望能设置证件照拍摄窗口	市公安局		团市委	在相关涉及驾驶证业务的车管所点均设置证件照拍摄点,立等可取,方便群众能够及时办理驾驶证类业务。下一步车管所还将考虑引入自助照设备,方便群众办理相关驾驶证业务。	
8	车辆年检(6年内新车)	1.如果之前没办过,无法知道办证需要带什么材料;2、行驶证复印件需要跑到复印窗口,现在扫描设备如此先进,为何自己窗口不能做到,还要单独让人跑一次去复印? 3、复印窗口不支持支付宝等非现金交易,体现不出杭州“无现金社会”的优势,1毛钱难倒英雄汉,太不方便。	市公安局、市民之家管理中心		市机关工委	1、在杭州市交通信息网,互联网交通安全综合服务管理平台,19楼论坛等互联网上以及车管所专门编制发放的“最多跑一次”业务服务指南上都能够查询到办理车驾业务所需的材料。 2、办理6年内车辆年检业务需提供行驶证原件,无需提供行驶证复印件,且在相关车管所窗口已逐步推行免费为群众提供复印服务;下一步车管所将进一步研究部分业务优化流程,精简材料,更好的提升车管所服务水平。 3、目前交警支队相关部门正在与省级财政部门研究对接规费费用电子支付问题,预计将于近期内实现。	
9	机动车年检	1、车辆年检有很多代办人员,代办人员与工作关系密切,有插队现象。2、车辆年检应增加年检场所。	市公安局、萧山区		市直机关工委	1、根据中华人民共和国公安部令第124令第五十四条机动车所有人可以委托代理人代理申请各项机动车登记和业务,但申请补领机动车登记证书的除外。现安检机构反馈关于车辆检测代办人员的管理措施主要分两大块:(1)、提醒车主注意、拒绝代办人员公司内和周边拉客。具体:安检机构在所有待检通道口和人员较多集中的服务大厅、进出口均设置了提醒告知牌,内容为“请勿将车辆交给陌生人避免上当,避免给您带来不必要的损失”。对于不合格的车辆在告知报告单上也均打印了相关提醒。从源头上提醒群众注意,避免上当。在公司场地及外围均有管理人员和监控,禁止非法代办人员拉客,一经发现马上驱离。遇到不服从的安检机构及时报警处理。(2)、加强现场管理。具体:所有待检通道口有场地管理人员管理,对通道进行隔离防止车辆插队现象。服务大厅窗口进行通道隔离排队,所有窗口均在监控覆盖范围内。保证内部人员处理业务的公正性,同时也方便公司录像抽查。对于排队办理人员考虑一些实际情况,每人每次最多可办理2辆车辆。对于一些单位有较多车辆同时办理的,安检机构受理进来留下办理人电话。优先办理窗口排队人员,待排人员办理完后再处理,完成后通知办理人员领取。 2、现杭州市共拥有安检机构31家,近三年来市区增加了三家机构,就可以多检验三十万余车辆,而目前杭州每年需检验车辆约80万辆。机构数量与检验车辆完全可以承担。办理免检杭州市区共有50个办理地点。	

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
10	交通违法材料和年检	交通违法处理应该与年检在同一窗口办理,最好能与城管打通。	市直机关工委	市公安局、市城管委		市公安局:根据《公安交管〔2014〕138号第二章、规范检验行为》第6条自2015年1月1日起,公安机关交通管理部门全部撤回各派驻检验机构负责查验机动车、核发检验合格标志的民警。各检验机构服务大厅安装“警察叔叔”“支付宝”“交管12123”网上查闻、手机交款等方式较为方便处理违法记录。实现“一站一服务”。其中:2017年6月20日起现有“互联网+交管服务”,车辆为浙A牌非营运小型客车,驾驶人作为杭州市公安局车管所理所核发的机动车驾驶证,且准驾车型相符。可在支付宝生活页面搜索“杭州交警”并添加关注、进行绑定管理。绑定成功后点击“违法处理”,9月开始城管部门的网上处理平台也将推出,届时交警部门将在车辆检查站摆放相关处理指南,方便群众交通违法处理。市城管委答复:根据“最多跑一次”的要求,我委将在8月底前完成主城区进驻各区行政服务中心的任务,届时,城管人行道违法停车处理窗口和交警部门交通违法处理窗口将为交通违法者提供处理。下一步我委将逐步进驻副城区行政服务窗口,更好为老百姓提供服务。
11	申请车辆检验合格证	1、检测站拿合格证的最后一个环节是,网络上上传资料让车管所那边审批,这个审批过程非常地脱节,往往要静候十几分钟到数十分钟不等——当事人和检测站的相关工作人员都不确定网络的那一头,车管所的审核人员是否随时在岗审核。2、我是6月11日周日去年检,在此之前已经交清了交警和城管的所有违章。6月15日中午12点30分左右,我办好临牌赶到检测站办事大厅申请合格证,工作人员上传我的相关资料,几十分钟后,车管所审核为“有违章未处理”。经过我当场打电话给交警部门,核实后对方告诉我再上传资料试试,结果通过了——怀疑交警部门此前未及时更新后台的违章状态(因为车辆检测站办事大厅有城管的岗位,当场查验没有任何城管的违章)。	市直机关工委	市公安局、滨江区第二车辆检测站		1、根据《公安交管〔2014〕138号第二章、规范检验行为》第6条自2015年1月1日起,公安机关交通管理部门全部撤回派驻检验机构负责查验机动车、核发检验合格标志的民警。对检验机构已检验合格并出具了检验合格报告的车辆,公安机关交通管理部门依法核发检验合格标志,并通过远程审核、现场抽查、档案复核等方式进行监督检查。 现杭州市区拥有安检机构13家,目前平均每天通过检验远程监管审核车辆约2500辆左右,审核各安检机构将所需审核资料上传,依次按上传时间排队等待审核,平均小型车审核时间为2分钟,大型车审核时间为5分钟。 2、车辆违法状态是自动更新的,从科通部门了解到(1)、本地车在本地违法,处理完毕更新状态约4个小时;(2)、违法地点与号牌归属地不一致的更新至少8个小时。但若遇到六合一数据传输问题,就需在六合一系统内进行人工手动同步更新数据。因而会发现处理完违法而去验车时仍然发现违法未处理。
12	人防111工程消防验收备案	建议申请表格和办事指南提供网上下载。	市委组织部	市公安局		目前,群众可以到浙江省政务服务网查询该项业务的办事指南,并在办事指南“申请材料”一栏下载有关申请表格
13	人才工作居住证办理	加大办事事项宣传,让人才知道哪里去下载表格,不用到窗口领取。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局		目前,杭州市人力资源和社会保障局可以下载《杭州市人才居住证申请表》,符合办理的相关人员可直接通过网上下载表格,了解所需的申请材料和办理流程。目前这一事项已在浙江政务服务网上公布,申请人可在浙江政务服务网上查询该事项的办事指南和所需材料

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
14	办理人才居住证	1、官网上提供些办理流程步骤及案例；2、如能网上办理更好，无需跑一次。	市直机关工委	市人力社保局、市公安局		目前浙江政务服务网和杭州市人力社保官网均已公布办理人才居住证的相关政策规定和办事流程，我局已与公安部门研究讨论过关于网上办理和联合办理相关事宜，并将尽快做出网上办理或联合办理的模式。
15	社保新增	跨区社保关系应可以在在异区办理	市委组织部	市人力社保局		目前单位职工新增按隶属关系办理，灵活就业人员可就近办理，我局将按照最多跑一次要求，进一步研究同城同办的方式。
16	首次开通社保	首次开通网上社保，需前往社保开通。建议：个人网上自行申报开通，采用人脸识别等技术手段，实现跑0次	市直机关工委	市人力社保局		目前，参保人员可通过杭州市人力社保网、支付宝、杭州市民卡(APP)、微信、市人力社保经办窗口等途径，申请认证个人网上用户，申请认证后可通过上述途径进行查询、打印及办理相关业务。今后将进一步拓展认证个人用户的途径和方法，进一步增加网上的办事内容。
17	社保转移	社保转移需分社保和医保2项，个别人员办理社保转移未去医保办理医保转移，导致跑第2次办理医保转移，建议在办理社保转移时特别告知。	市直机关工委	市人力社保局		当前杭州市区养老保险关系转移接续、医疗保险关系转移接续分别分属社保经办机构及医保经办机构分别办理。当事人如若需要转移接续相关险种可分别向参保隶属的经办机构申请办理。具体政策可拨打12333电话咨询。我局将按“最多跑一次”改革要求，推进事项的联办、简化流程。当事人如若需要转移接续相关险种可分别向参保隶属的经办机构申请办理。具体政策可拨打12333电话咨询。
18	社保转移（萧山到杭州）	目前萧山社保与杭州社保数据未实现联网，申请人需要两头跑，建议早日实现萧山、杭州医保一体化信息共享。	市直机关工委	市人力社保局		目前已通过四地互认简化办理，2018年1月1日起按市政府要求实现一体化。
19	社保转出办理	先是说转出去之前要把之前的农民工双低补足，才能转出去，而一旦要到杭州银行才能办理。大热天的中午12点，外面温度大概30多度吧。我又跑了趟银行（最近的杭州银行也要2公里左右），办理了将近1个小时啊，等到下午两点钟又回到窗口取了个号，以为就可以办理了，结果她跟我说要等到银行27号扣款之后才能办理、（我是7月初去办的），人都晕倒了。为什么第一次我去银行办理之前，她不直接告诉我我要银行扣款了才能办理，又让我白跑了一趟。。。她的良心不会痛吗，欺负我不懂吗。我上班期间跑出来一趟不容易啊~~我的建议就是窗口如果可以直接办理扣款那是最好的了，就不用单独跑一趟银行，或者办理扣款的银行也近一点吧，最好楼下或者500米以内？或者银行的人驻点在服务中心也是可以的啊。	政府门户网站	市人力社保局		1、根据目前的业务经办规则，已离开原单位的农民工个人要求补缴个人账户差额，向市、区社会保险经办机构提出申请后，由杭州银行实行代扣手续。 2、有关业务职能科室已在探讨实现“实时缴费”的可能性，以及在将来能给群众提供更多样化的缴费模式。 3、在日后的工作中会更加注重“优质服务”，对经办业务的后续环节尽可能地向来办事的群众详细地说明。
20	社保信息变更	1、办理社保信息变更只能每年1-20号办理，不了解信息的业务人员会多跑，建议其他时间可直接受理，告知办事人员落实时间即可，无需受理了再打电话通知再跑去。2、身份证复印件，虽然商务中心那里可以复印，但应向银行柜台一样，直接身份证拍照电子留档。	市直机关工委	市人力社保局		1、根据业务经办规则，部分人员基本信息变更业务只能在每月1-20号办理。 2、窗口实行人性化服务，对于类似以上这种情况，窗口工作人员会先留下群众的变更申请表及联系方式，在业务办结后致电申请人，告知其变更业务已办结，不需群众再跑一趟办理信息变更。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
21	开通网上查询社保功能	初次办理社保时,要求填写本人的手机号,这样一开始即可开通查询功能。这样方面可以减轻工作人员的工作负荷,另一方面,免得老百姓再次上门来办理这项业务。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局		参保人员可通过杭州市人力资源和社会保障局、支付宝、杭州市民卡(APP)、微信、市人力资源社保经办窗口等途径,申请认证个人网上用户,申请认证后可通过上述途径进行查询、打印及办理相关业务。今后将进一步拓展认证个人用户的途径和方法,进一步增加网上的办事内容。
22	企业职工社保停保	个人认为该事项可以一次性完成,并且可以无需地税部门出具清单。因为社保中心可以查阅个人缴费部分,无需查看企业所缴金额。但拉清单是为了证明有缴纳,并非对金额的处理,所以哪怕只有个人缴费记录也可以证明有缴费;二可以开放社保部分数据共享,完成一个地方可以完整查询。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局、市地税局		我局已和市地税协调,拟在10月份实现到账数据实时查询,减少单位申报材料。
23	城乡居民基本医疗保险办理	新出生婴儿办理城乡居民基本医疗保险,建议社保平台和公安户籍平台信息联网,避免群众来回跑	市委组织部	市人力资源和社会保障局、富阳区龙门镇		我局目前已与公安部门实现户籍的数据共享,新生儿参保需要实时数据,我局将在系统改造时考虑户籍数据的实时性,待实现后,本地户籍新生儿参保时可不再提交户籍证明。
24	医保转移	能否萧山可以办理杭州医保转到萧山的业务,就不必要跑到杭州来办了。另外,排队时间太长。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局、市民之家管理中心		2018年萧山与杭州实现一体化系统后是一个统筹区,可以不用办理医保关系转移了。
25	儿童医保换证	在相关窗口前放置一块告示,什么办理该事项的流程和所需材料	市直机关工委	市人力资源和社会保障局、市民之家管理中心		医保经办事项新版的服务指南已经整理编制完成,近期会印制并发放至各级医保经办机构,同时进一步加强咨询引导服务。
26	异地就医费用报销	成都(异地)就医费用报销非常不方便,建议和市公安局、市民政局信息平台能够联网,信息互通,可以方便查询相关信息。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局		1、目前,全国异地联网结算工作已开展,参保人员按规定办理异地结算备案手续后至异地就医,可在当地已开通全国异地联网结算的定点医院直接结算住院医疗费用;2、与市公安局、市民政局的数据共享需求已提交,待实现后,可通过共享的数据查询相关信息。
27	少儿医保缴纳	现有少儿医保仅能使用现金支付,建议开通支付宝功能	市委组织部	市人力资源和社会保障局、下城区		杭州少儿医保参(续)保业务可以委托银行代扣代缴。为进一步方便参保人员办理续保业务我局于8月4日开通支付宝缴费渠道。符合续保条件的少儿参保人的续保缴费,可通过支付宝进行缴费。
28	医保开通	1、办理人为外地户口在杭就读的学生,有市民卡暂无身份证,是否可以不需提供出生证明及复印件。2、上述要求提供的材料是否可以再归并,或其中可互相替代。	市直机关工委	市人力资源和社会保障局		我局按照最多跑一次的工作要求,1、针对办理事项所需的材料进行了梳理和精简,原非主城区户籍在主城区中小学就读的学生还需提供的学籍证明目前已取消,2、针对外地户籍的少儿参加少儿医保,其家长的参保情况在《杭州市基本医疗保障办法实施细则》中有明确规定,在新版的服务指南中我局已将该事项的申请材料进行优化,取消了一些非必要或可通过数据共享的材料。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
29	少儿医保	希望在办理事项时再具体把所需的材料写的具体些	市直机关工委	市人力社保局		医保经办事项的新版服务指南已经整理编制完成,近期会印制并发放至各级医保经办机构,同时进一步加强咨询引导服务。
30	少儿医保办理	1、一个窗口审核办理后,又到另一个窗口缴费,能否一个窗口办理完毕。2、缴费模式能否多样化,只能持刷银行卡,能否开通支付宝等形式。	市直机关工委	市人力社保局		我局已于8月4日起开通少儿医保续保的支付宝缴费功能。
31	医保续保	1、续保缴费可以到工行,杭州银行代理扣。现在是在互联网时代,缴费可以运用支付宝,微信等形式进行缴费,更加方便于民。2、在等候叫号的过程,在叫号提醒方式中可否更便民,用微信直接提示前面还有几位在等候。	市直机关工委	市人力社保局		我局已于8月4日起开通少儿医保续保的支付宝缴费功能。
32	首次申请少儿医保	最多跑一次前提是提交材料是否齐全。希望:1、有咨询台,对办理事项所需材料有解释。2、续保缴费希望有多种渠道进行缴费。	市直机关工委	市人力社保局、市民之家管理中心		医保经办事项的服务指南已经整理编制完成,近期会印制并发放至各级医保经办机构,同时进一步加强咨询引导服务。符合续保条件的少儿参保人的续保缴费,于8月4日可通过支付宝进行缴费。
33	办理医保报销	1、因发票未盖“急诊”章,医保局要求。2、发票送到医院盖章,再去报销。3、但发票上有急诊挂号等字样,可以证明急诊,建议简化流程。	市直机关工委	市人力社保局		1、在《杭州市基本医疗保险办法》中明确规定“参保人员凭社会保障卡(市民卡)和基本医疗保险证(本就医、购药)”、“临时外出期间急诊发生的医疗费,在报销时需提供急诊证明”。2、按“最多跑一次”改革精神进行申报材料精简时,我局已对急诊的认定材料进行了扩充,对就诊发票或病历上有急诊挂号、急诊药房、急诊章、120等涉及到有急诊依据的,均可视作急诊。
34	工伤待遇	目前,工伤认定,除下城区外,其他区县市均是人工操作,不能实行数据共享,行政取数,群众得先去行政审批中心领取“工伤认定书”,再持有关材料去市社保局办理“申领工伤待遇”,让群众多跑一趟,市社保局可向市政府提议,要求区县市均实行无纸化办公,并实行数据共享,让群众少跑一趟。	市直机关工委	市人力社保局		按照三个不提交的要求,在最新的工伤保险待遇核准支付的服务指南中,我局已明确本统筹地作出的工伤认定决定书可由部门内部获取,不再需要申请人提供。
35	工伤申请	最近去社保部门办工伤申请,去了一次,窗口工作人员说补下面资料下次带来即可。我全部补好去办,换了一个人,结果说少一个额外的资料,让我补,好吧,我过了几天再去,又换了人,说还差个资料,让我过两天再带去。建议做到一次告知,避免重复跑。	杭州文广集团	市人力社保局		与第1批中的问题重复。现再次答复:根据该网友反映的情况,目前无法暂确定该网友是申请工伤认定、工伤鉴定还是工伤待遇申报,在市里还是区里申报。市人力社保局对申请工伤认定或者工伤鉴定的用人单位或者个人实行一次性告知,如申请材料不全工作人员会一次性书面告知需补正的材料。该网友可就具体情况与市人力社保局相关负责人联系(电话:87232132),市人力社保局了解情况后作出更详细的答复。
36	失业保险金	农业和非农户口统一政策办理失业保险	市委组织部	市人力社保局		《失业保险条例》《浙江省失业保险条例》规定农民合同制职工与城镇职工按不同的标准参保缴费,享受失业保险待遇。目前国家、省政府正在修订法律法规中,待城乡统一的失业保险政策出台后,我市将及时贯彻落实。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
37	职工工伤与职业病致残程度鉴定	办事人员跑3次。主要为:1、第1次咨询办理需要的材料;2、第2次是准备好相关材料至窗口办理;3、第3次是取鉴定报告。1、可通过互联网+思维,宣传办事流程,减少现场咨询;2、通过互联网开发网宣传,手机APP宣传,减少窗口咨询流程;3、通过互联网开发系统上传办事材料;4、网上审核材料,减少递交材料环节。5、通过快递邮寄或网上自助打印,减少取件环节。	市直机关工委	市人力社保局		职工工伤与职业病致残程度鉴定属于劳动能力鉴定,按照省厅公布的名单,劳动能力鉴定属于负面清单事项。从反映的情况看,
38	居民户口补交养老保险金	希望社保机构能和派出所联网,直接户籍查询,可以不用等社保机构去派出所审核通过,再通知来办理补缴手续	市委组织部	市人力社保局、市公安局		与第12批中的问题重复,现再次答复:当前申请社会保险费补缴事项流程上没有去派出所核查环节,且目前我局与市公安局已建立数据共享机制,在审核过程中对个别有疑问的情况,社保部门会和公安部门进行确认。关于其他部门的数据共享问题,我局已根据电子政务办要求,提交有关数据共享的需求单。
39	个体工商户注销	注销通知需2个工作日后再来领取,是否有其他选项让群众不用再来一次,比如可以自由选择邮寄。	市直机关工委	市市场监管局、景区行政服务中心		市场监管局景区分局已经提供邮寄服务,经申请人提出需求,即可将办理结果(营业执照、许可证、证明文件等)快速送达给申请人。目前,全市市场监管部门均已实现快速送达服务。
40	法人变更	1、网上是有要求提供什么材料,但具体表述有实际情况由出人。建议提供相应填写模板(办事窗口有模板)。2、网上的宣传信息不够到位。	市直机关工委	市市场监管局		根据杭州市跑改办的有关要求,杭州市市场监督管理局已编订DB标准办事服务指南,并已公布在政务服务网及我局门户网站,全市各级市场监管部门将严格按照办事指南办理注册登记业务。同时,在杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)网上办事-参考式样板块,公布有各类事项有关文件的参考式样,申请人可根据实际需要,查询、下载并使用。
41	注册资本更改	1、电话咨询业务可进一步提升;2、官网提供模板可更详细	市直机关工委	市市场监管局		1、目前,全市各级市场监管部门按照省工商局“八个一”窗口标准化建设的要求,加强咨询电话接听工作人员的力量配备,同时杭州市市场监管管理开发有“网上咨询应答系统”(小机系统),群众和企业在线上办理网上审批业务时,可直接进行点对点的网上咨询。2、我局已在杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)网上办事-参考式样板块,详细公示各类办理业务所需文件的参考式样,申请人可根据实际需要及业务类型,进行查询、下载并使用。
42	生产许可证变更	办理生产许可证变更,在萧山区提交资料后,需要再次前往市级行政中心继续办理,建议可以就地办理。	市直机关工委	市市场监管局		根据建议中的描述,该生产许可证变更应为《食品生产许可证》变更,按照市局原来的规定,凡是不涉及现场核查的变更,区、县(市)局本身就可以办理。根据市局《关于下放部分食品生产许可权限的通知》(杭市管明电(2017)141号)的相关规定,自8月1日起,粮食加工品,食用油、油脂及其制品等共21类类别的食品生产许可下放各区县市局办理,凡属于这21类的食品生产许可可包括新开办、变更、换证、补证都可以在各区县市局办理,下一步市局将加强督促,指导各区、县(市)局尽快提高办理能力。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
43	商事认证	最好能实现网上操作办理或 APP 上办理,资料寄送,可到付,免去来回奔波麻烦	市直机关工委	市市场监管局		杭州市企业登记全程电子化登记平台已于 2017 年 6 月上线,实现全流程网上办理,企业进行网上审批后,现场送件,等待办理结果的当场办结或者审批完成后的“证照免费快递送达”;8 月 21 日起,杭州市实现全流程的网上办理,申请人通过电子签名、电子归档和电子营业执照,实现全程网上办理,无需到实体窗口送件,实现“一次都不用跑”。
44	工商注册	希望审核日期进程能缩短。	市妇联	市市场监管局		按照杭州市市场监督管理局承诺办理期限,内资企业 2 个工作日办结,外资企业 3 个工作日办结,食药许可类无需现场检查的 2-3 个工作日办结,在实际执行中,部分简单事项实现当场办结或 1 个工作日办结,”企业名称预先核准”已实现自主申报,申请人全程网上办理,实现“零跑”+“秒过”;同时 8 月 21 日上线全流程全程电子化登记,申请人通过电子签名、电子归档和电子营业执照,实现全程网上办理,无需到实体窗口送件,实现“一次都不用跑”。
45	法人变更	1、部门窗口之间给出的办理意见需统一(尤其是咨询窗口与实际办理窗口之间)。2、网络上明确办理具体事项所需的整套材料。	市直机关工委	市市场监管局		1、杭州市各级市场监管部门将切实加强窗口服务人员业务培训,统一业务标准和咨询口径,切实落实“咨询答复一口清”;2、我局已在杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)网上办事-办事指南和参考式样板块,详细公示各类办理业务所需的提交材料规范和所需文件的参考式样,申请人可根据实际需要及业务类型,进行查询、下载使用。
46	工商变更(股东、董事、章程变更)	1、建议网上参考模块再细化,要有适合各种情况的模块。2、增加网上咨询。	市直机关工委	市市场监管局		1、我局已在杭州市市场监督管理局门户网站(www.hzscjg.gov.cn)网上办事-办事指南和参考式样板块,详细公示各类办理业务所需的提交材料规范和所需文件的参考式样,申请人可根据实际需要及业务类型,进行查询、下载使用。2、杭州市市场监督管理局开发有“网上咨询应答系统”(小杭系统),群众和企业在线上办理网上审批业务时,可直接进行点对点的网上人工咨询。
47	股权转让	希望地税和工商信息共享,工商能提前审核,这样能加快办事效率。	市直机关工委	市市场监管局、市地税局		8 月 28 日,市场监管部门已与税务部门实现股权转让事项的数 据推送和信息共享。企业股权转让事项在市场监管部门受理 后,有关信息将通过系统推送税务部门,待税务部门审核后,数 据回传市场监管部门后,办结股权转让审批,企业无需再提交股 权转让的完税证明。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
48	食品许可证换证	(老证换新)建议:1、提前告知要去流水苑工商所,先进行现场核查。2、市场监督管理局的食品许可证办理的网站不好用,一般电脑登陆不了,在行政服务中心的免费试用电脑也登陆不了,最后是到一家图文店才弄好。3、资料递交后,还有等5个工作日,这个其实资料审核后可以现场拿到许可证,不要再跑一趟拿。	市直机关工委	市场监管局		按照权限划分,食品经营许可属于区、县(市)局许可事项,对于未提前告知现场核查的问题,我们会再次督促各区、县(市)局做到提前一次性告知并将相关办事流程在窗口公示。关于拿证的问题,在实行“最多跑一次”后,所有的许可证都可以由申请人选择邮寄送达,无需申请人再跑一次。目前食品经营的许可审批系统是省药局的系统,我们会继续向省局反映系统的问题,要求省局不断改进系统。
49	食品流通许可证更换新证	营业执照副本复印件可以由系统查到,最好不要交了	市委组织部	市场监管局、江干区		按照权限划分,食品经营许可属于区、县(市)局许可事项。根据市局《关于在全市推广食品经营许可证“一窗受理、证照联办”的通知》(杭市管明电(2017)78号)的要求“相同材料,申请人只需提交一份,无需重复报送,各个审批环节实现资料共享。”市局下一步将加强对各区、县(市)局的督导。
50	食品经营许可证办理	营业执照最好可以和食品经营许可证合并	市委组织部	市场监管局		食品经营许可作为行政许可的一种,在《中华人民共和国食品安全法》《食品经营许可管理办法》《浙江省食品经营许可实施办法》(试行)》等法律法规尚未修改且省工商局工商准入系统和省食药局食品经营许可证审批系统也尚未整合的情况下,无法与营业执照合并。
51	乡(镇)村公共设施公益事业建设用地审核	建议简化资料。	市委组织部	市国土资源局		我局已对权利事项进一步清理,并将精简的审批资料进行网上公示。针对二手房登记业务房管、地税、国土三窗联办的实际情况,为确保“一小时办结”的杭州速度,部分权利来源证明材料和身份证明材料暂时确需申请人提供一式三份,以便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。下一步,三部门将依托电子政务办搭建的大数据平台,积极推进房管、地税、公安、民政、建设等相关部门数据互联互通,从根本上解决资料重复复印提交的问题,真正实现群众提供一份资料的设想。
52	二手房登记办证	希望办理的资料能够再简单一些。	市委组织部	市国土资源局、市住房房管局、市地税局		我局已对权利事项进一步清理,并将精简的审批资料进行网上公示。针对二手房登记业务房管、地税、国土三窗联办的实际情况,为确保“一小时办结”的杭州速度,部分权利来源证明材料和身份证明材料暂时确需申请人提供一式三份,以便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。下一步,三部门将依托电子政务办搭建的大数据平台,积极推进房管、地税、公安、民政、建设等相关部门数据互联互通,从根本上解决资料重复复印提交的问题,真正实现群众提供一份资料的设想。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
53	补办房产证、房产抵押注销	(父亲替女儿办理)因国土局不动产登记处要对前来自来办事人员提供的公证书进行真伪鉴定,时间不超过 30 天,因此今天的事项可能不能一次性解决,但办事人员表示理解。工作人员也解释,如果今天这个事项不是代办,而是自己前来办理,那么一次就能完成。据了解,补办房产证这项工作已经比改革前简化了好多程序,老百姓负担减轻不少,但如果以后能把代办事宜也能一次就办理完毕,就更好了。建议:公证书检验在当场就能出结果,连入公证系统,省却 2 次麻烦。	市直机关工委	国土资源局		目前,我局已经向市数据局提出与市司法局等有关部门对公证书内容核实信息实施共享的需求。下一步,我局将积极跟踪进度,争取早日实现数据共享,有效解决群众反映的问题。同时,通过申请证书邮寄送达的服务,等公证检查完毕后,我局会自动办理登记业务,无需住户再次到场。
54	房屋所有权证变更地名卡	由于该同志房屋拆迁,原住所(清吟巷 17 号 3 单元 403 室)更改为下华光巷 17 号 3 单元 403 室,房屋所有权证的地名已经变更,但房屋契证、国有土地使用证还是原来地址。此窗口在办理业务过程中,需要三证均变更才能给予办理,我认为地名办如果信息共享,网上可以查阅就无需三本都改成统一地名才给予办理,因为地名更改不是百姓自己能改的。	市直机关工委	国土资源局		我局已经向市数据局提出有关变更证明信息共享的需求。下一步,我局将积极跟踪进度,争取早实现数据共享,有效解决群众反映的问题。
55	房产查封、变更登记	建议推行网上预单位,最终再递交材料到窗口	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		目前,我局已经根据《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省深化“互联网+政务服务”工作方案的通知》和《杭州市推进“最多跑一次”改革深化“互联网+政务服务”工作任务分解(2017 年)》工作要求,配合市审管办,积极开展不动产登记网上申报系统建设,推进网上预审、预约等智慧化不动产登记工作,提升不动产登记办理体验和效率。
56	不动产过户	上午在办理房产变更登记过程中比较顺利,等到下午去去财政(地税局)办完税材料时方提出需要提交房产评估报告。之后只有去中介机构补办房产评估报告(须萧山区财政局备案的中介机构),第 2 天才完成办理。建议各窗口应提前告知下一个环节需提交的材料,个人认为房产评估报告无须提交。	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局、萧山区		根据财税[2010]105 号,为加强房地产交易环节税收征管,统一各相关税种的计税价格,堵塞因申报价格偏低造成的征管漏洞,要应用房地产评估技术加强存量房交易税收征管。在征管实际中,住宅类房屋,非住宅类房屋中的写字楼、酒店式公寓、部分商铺在交易申报时,纳税人无需提供评估报告,由税务机关委托评估机构进行评估。但因非住宅类房屋情况较复杂,涵盖面广,税务机关无法全面掌握,因此在无最低计税价格时,需提供评估报告,评估报告只要由具备资产评估资质的评估公司出具即可。针对纳税人反映的问题,税务机关将引以为戒,立即进行整改。在今后的房产交易申报时,一方面加强窗口人员的培训,在受理申报时一次性告知纳税人所需资料,使纳税人少走弯路;另一方面,进一步细化最低计税价格的评估工作,提高办税效率。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
57	房产抵押注销	所需材料复印件网上说明不够详细，等候时间稍长	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		在我局官网、杭州市各行政服务大厅、“杭州不动产”微信号均提供办理指南,对办理各类业务所需资料原件和复印件的份数进行明确指示。下一步,我们将通过部门协同、机制优化、数据共享,进一步简化业务流程,精减申报材料。同时,加大不动产登记的宣传力度,通过微信、电话、网络提供“三位一体”的不动产登记咨询体系,让办事群众精准地获取所需的信息。同时,我局将坚持预约办、上门办、多点办、加班办等方式,多措并举,减少办事群众的等候时间。
58	房屋过户	窗口人员提升专业性,尤其是对特殊情况、新政策、改革等,加强学习宣传,增强办事能力。	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		为提升窗口人员的综合业务水平,目前我们对窗口工作人员“每天、每周、每月”都在进行各类的培训。下一步,我们将探索更为高效的培训机制,让窗口人员业务更精、服务更优,处理疑难案件效率更高。
59	不动产登记	所需资料复印件较多,如果可以,希望同样的资料只提供一份复印件最好	市直机关工委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		我局已对权利事项进一步清理,并将精简的审批资料进行网上公示。针对二手房登记业务房管、地税、国土三窗联办的实际情况,为确保“一小时办结”的杭州速度,部分权利来源证明材料和身份证明材料暂时确需申请人提供一式三份,以便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。下一步,三部门将依托电子政务办政务办搭建的大数据平台,积极推进房管、地税、公安、民政、建设等相关部门数据互联互通,从根本上解决资料重复复印提交的问题,真正实现群众提供一份资料的设想。
60	土管证编号错误更正	建议针对因历史原因造成的土管证编号错误问题,事先与当事人需沟通。为减少因编号变更问题引起前期错误,是否推出有标准化的更改说明意见,积极争取其他如银行等单位的认可,减少纳税人因此需要再跑审批。	市直机关工委	市国土资源局		目前我局正在进各类业务数据的梳理、排查和整合,通过内部清查,提前发现问题,把错误提前化解。
61	不动产登记	西湖区行政服务中心不动产登记窗口:目前办事大厅的复印窗口都比较拥挤,建议有些材料能否扫描原件,不需要再提个复印。受理窗口能否配置高拍仪、扫描仪之类的扫描设备,直接扫描原件,方便办事对象无需去排队复印。	市“最多跑一次”改革专题组办公室 日常暗访	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		行政服务中心的设备和复印窗口均由各区行政服务中心负责,我局也会与相关区行政服务中心做好沟通协调工作。目前因登记资料归档的要求,办理登记业务仍需提供纸质材料,下一步,我们将通过部门协同、机制优化、数据共享,进一步简化业务流程,精减申报材料。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
62	公租房申请	1、市住保局和政务网对于不同申请对象的表格进行分类,现在的申请表就达到9张,造成很多大学生无法知道具体要填哪几张表;2、要把集中阶段性办理改为日常化办理,市住保局要加快改革。	市委组织部	市住保房管局、西湖区		1、我局官网上可供下载的公租房相关申请表共9张,每张申请表名称后面都有标注适用范围。新就业大学毕业生和创业人员首次申请公租房需使用的申请表为《杭州市本级公共租赁住房申请表II》(新就业大学毕业生、创业人员申请适用)》,资格复审、房源调整、房源调换、信息变更等申请表可根据自身业务办理需要下载。 2、公租房申请已逐步实现日常化受理,市本级公租房申请时间是按照统计局公布上年度人均可支配收入的时间来确定受理日期,自公布受理日期后申请时间到当年度12月31日止。
63	小客车调控指标申请	1\网上告知要明晰;2\开通咨询电话,咨询清楚后再办理;3\因委托人在国外,未做委托书,而没有实现“跑一次”。	市直机关工委	市交通运输局		小客车总量调控信息网设有相关业务办理流程;通过12328电话热线咨询;目前根据规定非本人办理业务需求有委托书才可办理
64	私牌出租车管理	港航运管大楼一楼大厅办理私牌出租车领用发票兼更新手续审批,能否统一到交通运输综合窗口,有利办事人员更方便。	市直机关工委	市交通运输局		我局交通大楼一楼大厅窗口对出租车企业、个人开展发票发放及车辆更新办理业务。其中,发票领用系我局受市财政委委托开展发放工作。车辆更新手续办理问题,系受限于市民中心窗口空间、场地限制及人员配备、业务掌握水平要求等相关因素。现反映问题已收悉,我局将根据反馈问题,加快研究论证,争取通过推进流程再造、统一合并、数据联通等方式推进办理事项优化完善工作,同时继续深化材料精简,以实现整体服务水平的提高。
65	小客车调控指标申请	本项已实现跑零次,但仍有很多群众到窗口办理,现场办理填报及准备材料的过程复杂、等待时间长,建议为窗口增加咨询和材料审核席位,帮助不能网络操作的人加快办事速度。	市直机关工委	市交通运输局		已经设立专人专柜对相关申请材料进行初审,方便市民群众办理业务。
66	申请小客车指标摇号资格保留	对网上可办理摇号资格保留这项服务不知情,知道了就可以不跑了。希望加强宣传力度	市直机关工委	市交通运输局		这方面工作我们会进一步加强继续宣传,小客车增量指标摇号、竞价一直以来都实现网上申请办理。
67	小客车调控指标申请	1、申请指标不成功可申请在线解答;2、现场等待时间太长。	市直机关工委	市交通运输局		申请指标不成功可以在小客车总量调控信息网查询,无需去调控窗口查询。
68	应急预案备案	建议实现网上申请备案。	市委组织部	市安监局		根据我局报送的最新版《生产经营单位应急预案备案服务指南》(事项编码:10012530007494294013330101),我局已实现生产经营单位应急预案备案网上申请与办理。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
69	车用气瓶使用登记	1、早上 8:30 出门办事,办这个事直到下午 4 点没办好,一天时间了。主要半山检测那里等的时间和检测的时间都太久,因为人太多,建议增加检测点或窗口。公司规定一定要去那办理。2、另外,在加油站加气太久了,要等很久,太复杂,给出出租车加气还存,在比较多烦恼,但车子用气比用油省钱。	市直机关工委	市质监局		<p>本建议内容所涉办理事项分别属于:车用气瓶定期检验及日常车用气瓶充装,而非车用气瓶使用登记(一般办理事项)。</p> <p>现将《第十九批群众和企业反映问题清单》反馈如下:</p> <p>一、依据《特种设备目录》的规定,特种气瓶(车用纤维缠绕气瓶)品种(代号 23T0)属安全强制检验项目。依据相关法律法规的要求,车用 CNG 气瓶首次检验周期为二年,以后每年一次定期检验,车用 LNG 气瓶每三年定检一次。</p> <p>二、气瓶检验机构(特种气瓶)行政许可可为省质监局委托下放市质监局的行政许可事项,决定机构为浙江省质量技术监督局。</p> <p>目前,全市具备车用气瓶检验机构资格的共 3 家,分别是:杭州保城特种设备有限公司(位于老余杭良渚)、杭州杭钢亚盛能源科技有限公司(位于拱墅杭钢)、杭州萧山长运特种设备检验检测有限公司(位于萧山)。此类车用气瓶检验机构属独立法人的社会检验机构,本行政许可事项申请为企业自主行为。</p> <p>三、现阶段杭州市车用气瓶充装站点基本分布情况如下:</p> <p>杭州市 CNG 充装单位所在地区充装站数量</p> <p>杭州萧山环能实业有限公司萧山 2</p> <p>浙江华油天然气有限公司萧山 1</p> <p>杭州中石化杭燃能源有限公司拱墅 7</p> <p>杭州华润燃气开发应用有限公司西湖 1</p> <p>杭州杭钢亚盛天然气有限公司拱墅 1</p> <p>浙江华润车船天然气有限公司拱墅 1</p> <p>杭州富阳润通新能有限公司富阳 1</p> <p>富阳华润有限公司富阳 1</p> <p>淳安杭燃燃气有限公司淳安 1</p> <p>杭州余杭中石化交通能源有限公司余杭 2</p> <p>桐庐杭燃燃气有限公司桐庐 1</p> <p>建德杭燃燃气有限公司建德 1</p> <p>中国石化化工股份有限公司浙江桐庐县桐庐加油站桐庐 1</p> <p>四、本处主要对上述单位按行政许可规则进行受理、审核和批准。并对证后许可单位资源条件、质量运行体系等情况进行监管。检验机构和充装站均由企业自行申请。</p> <p>同时,车用加气站的建设布局属于规划布点范畴,加气点的建设均由社会投资主体自行投资新建。</p>
70	延期缴纳税款事项	《延期缴纳税款申请表》可自行下载打印,不再必须到服务大厅领取纸质,真正实现跑一次。	市直机关工委	市地税局		<p>金税三期税收管理系统具有该项功能。纳税人可以通过登陆“金三”的网上申报端,在“各类下载”->“表单下载”->“综合管理”中自行下载打印《延期缴纳税款申请表》。</p>

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
71	减免退税	部分新入职的财务人员因缺乏工作经验,对退税办理表的填写方式有些陌生,经常出现错误填或漏填的行为,能否提供网上电子税务局核准表格填写内容的服务,和相应的免填单服务,避免纳税人因自身错误填表格二多跑一次的现象。	市直机关工委	市地税局、拱墅区		分局办税服务厅填单区提供《退税办税申报表》填写样表,纳税人可以对照填写。如有困难,也可咨询办税台工作人员,由工作人员辅导填写。目前,杭州市地方税务局正在开发电子税务局,预计年底可以开通国地税联合电子税务局,届时纳税人可通过国地税联合电子税务局递交相关文书,并由工作人员实行网上审核,及时指出错误填或漏填情况,从而避免纳税人因自身错误填表格而多跑一次的现象。
72	地税注销	1、地税的办事和审核部门安置在同一个场所,对于企业办事人员而言,会便利很多。2、地税办事人员在经手企业前来办理的相关事务时,初审就可以检查是否缺少相关资料,以免在复核审查过程中需要补资料,从而“多跑一次”。	市妇联	市地税局、余杭区		1、地税注销业务流程为窗口受理,管理员审核,属于同一场所;2、按照具体注销业务区分:如为双定额个体户注销,属于“最多跑一次”业务清单之内,按照要求即时办结;如为企业注销,需要前台窗口受理,对于企业注销的基本资料,要求窗口受理人员做到一次性告知;之后管理员需要对企业经营情况进行注销清算,审核过程中可能需要企业再次上门补充相关资料以及清缴税款,无法做到最多跑一次,因此不在“最多跑一次”业务清单之内。
73	公积金缴存提取	1、相关表格窗口能提供;2、网上能方便找到办公积金的流程和作用事项。	市直机关工委	市公积金管理中心		1、中心各网点柜台都配有相关业务表单供客户填写。2、中心网站、微信均可查询业务办理流程的流程和所需材料,相关表格中心网站均可下载。
74	住房公积金转存	所需材料以列表形式对社会公布,以免缺失材料	市委组织部	市公积金管理中心		公积金业务办理流程及所需材料均在中心网站、微信上公布,按一事项一指南的方式公布。
75	提取公积金	希望取号实现网上预约,根据时间段来现场办理。	市直机关工委	市公积金管理中心		中心市民之家网点已开通工作日网上预约取号,用户可下载“杭州之家”APP进行预约办理,后续中心将增加预约渠道。
76	公积金提取	1、在明显的地方提示需要的材料。2、在木层提供复印服务。	市直机关工委	市公积金管理中心		1、中心业务网点显著位置均放置有业务指南;2、因中心网点均进驻行政中心,复印服务由行政中心统一提供,已向行政中心建议。
77	公积金提取业务	办理公积金领取事项,用时3分钟,等候用时23分钟。主要证明复印用时,12分钟等待。建议证件复印窗口可以增加。	市直机关工委	市公积金管理中心		向行政中心建议。
78	329国道西湖区改建工程水土保持方案报告书审批	各职能部门的信息共享要加强	市直机关工委	市水利局		水土保持方案及审批内容尚未实现共享;建设项目水土保持方案及审批内容,涉及到发改、环保等相关部门,我局水土保持方案相关内容已在丽水电子政务平台实行信息化管理,批文电子文档同步上传至浙江政务服务网,同时电子印章也已制作完成,水土保持方案及审批内容完全可以通过数据共享获取,但是目前我局尚未与相关部门进行数据共享。 下一步工作:针对我局在审批数据共享存在的问题,进一步强化“互联网+政务服务”技术支撑,推进企业投资项目审批全面开展数据共享工作,根据《“最多跑一次”改革四大重点领域数据共享工作方案》要求,我局将制定数据共享工作实施计划,组织专门力量,强化责任,按照工作内容、时间节点,保质保量完成系统改造,打通“数据孤岛”,实现办事材料的共享获取,真正做到“让数据多跑路,群众少跑腿”。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
79	门牌证明	建议建设部门加快数据共享,不需提供门牌。	市委 组织部	市民政局		根据《杭州市地名管理办法》(杭州第九届人民代表大会常委会公告第 17 号)和《杭州市门牌管理规定》(市政府令第 186 号),本市范围内的建筑物和住宅楼必须设置门牌。我市的门牌编制、设置为属地管理,都由各区、县(市)行政审批中心统一管理。只要来办理过门牌证的,今后都可以实现数据共享。目前市民政局已经在进行数据共享接口建设,届时会为相关部门提供门牌实时共享信息。
80	养犬许可办理	1. 到行政服务中心的公交车体系不够发达,比如下洋洲就没有直达公交车,对老百姓来说不是很便利;2. 现在养犬许可只针对城区的,希望能将养犬许可普及到城郊和农村,让更多的人规范、合法养犬,以此减少流浪犬等,实现最多跑一次基础上,让城市、乡镇更文明养犬。	市委 组织部	市城管局、桐庐县		1. 到达桐庐县行政服务中心的公交车线路有近 10 路,城区范围内转乘一次均可到达;其中下洋洲到中心可乘坐 33 路公交车直达,靠近国道线的可乘坐 35 路也可直达。 2. 根据《桐庐县限制养犬暂行规定》重点限养区实行养犬许可证制度。一般限养区养犬的报当地乡镇人民政府、街道办事处登记。重点限养区为县城主城区,城郊、乡镇养犬无需办理养犬许可证。但城管会加强宣传,倡导大家文明养犬。
81	浙江赞宇科技股份有限公司人防工程平时使用登记	希望办理该手续时,建设方先把申报材料用影印件的形式传至人防窗口,工作人员审核后,通过电脑反馈信息,告知办理所需的申报材料及要求,其中也可通过电话联系,下一次来则可一次性通过。	市直机关 工委	市人防办、西湖区		目前,西湖区人防办已把人防工程平时使用登记手续办理事项列入“跑一次”项目目录,经过进一步简化审批流程,将该事项由承办件改为即办件。并已将人防工程平时使用登记手续办理的申报材料及办事指南等内容在省政务网上公开,办事单位可通过省政务网提交申报材料,窗口工作人员通过省政务网进行网上预审后,将审核意见通过省政务网反馈给办事单位,办事单位按照审核意见将齐全的资料到窗口办理,即可当场取件。办事单位也可当场取件。此外,西湖区人防办根据实际情况,制定了全的工作方案,对于新竣工项目在建设单位办理验收备案时一并办理(两个“跑一次”事项一次办理),对于已投入使用的防空地下室,专门下发通知,并分街道、片区、管理小组进行 38 次上门服务,提供登记表格,报审资料样板和防空地下室管理协议模板,并进行辅导填写讲解,方便建设单位参考填写和报审登记。
82	人防工程拆除许可	1、办理时间是不是可以再短一点;2、既然综合进件受理,一式几份的资料是否只需一份,然后资料共享。	市委 组织部	市人防办、桐庐县		1. 人防工程拆除许可原办理期限为 7 个工作日,因该事项涉及现场踏勘,桐庐县人防办根据“最多跑一次”改革精神并结合实际,将办理时间压缩为 5 个工作日。 2. 该事项属于单独事项,申报材料均为一式一份,不存在提交材料一式多份的现象。另外,桐庐县最早建成的人防工程建于 2007 年,20 年之内拆除的可能性极小。
83	出入境检验检疫原产地证	加强咨询力量,电话能打通,这个电话要随时有人接听。	市直机关 工委	杭州出入境检验检疫局		设置原产地咨询电话 0571-87008768,在工作时间内安排专人接听。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
84	公交 IC 卡充值	建议在市中心增设充值设备(包括现金充值卡充值),实现自助充值,可节省人力和对时间成本	市直机关工委	市民之家管理中心		杭州市民之家自助服务区原有市民卡自助机 2 台,但是功能比较单一,近期又新增了 2 台功能更齐全的自助机,可以实现充值等多项功能。
85	市民卡公交 IC 卡功能开通	建议市民卡公交 IC 卡功能开通的叫号显示在同一区域的屏幕上,不要仅在具体办理的那 2 个窗口里面的屏幕显示,容易造成办理人员过号。	市直机关工委	市民之家管理中心		杭州市民之家同一个进驻单位的叫号内容在窗口上方的显示屏显示,但是只能显示 1 条叫号信息;窗口后方的电视机显示某一区域的叫号内容,可以显示多条叫号信息;两种显示是有机结合。
86	市民卡申领	要拓展等候区域,多一些空间。此外,增加市民卡咨询席位和窗口,帮助不了解办理流程的人填写表格,上网操作,以加快办事速度。	市直机关工委	市民卡公司		各市民卡服务网点的业务办理窗口数量是根据客流量安排的,除少部分时段外,各网点等候区的设置能够满足需求。为节省客户时间,市民卡公司在各网点的等候区配备了现场引导人员,指导客户填表及网上办理。结合“最多跑一次”的工作,市民卡公司正在进行流程优化,扩展网上办理业务的范围,可望全面实现免填报、免复印及“网上办”。
87	儿童市民卡申领	新卡领取必须跑窗口,应当提供邮寄服务	市直机关工委	市民卡公司		现市民卡各窗口均推出了邮寄服务,市民可自愿申请,实现“卡片邮寄到家”。
88	用学生市民卡办理学生卡(B卡)	1、学生优惠月(期)卡办理取消提前 1 个月办理充值的限制,可以任何时候办理任一个月的充值,避免不必要的 8 月份办理期堵;2、取消学生优惠卡 8 月年检要求,具有杭州市民卡的学生(尤其是 9 年义务教育期的学生)信息确认可通过信息共享解决。	市直机关工委	市民卡公司		1、学生优惠期卡根据学年设置成“9 月-2 月”和“3 月-8 月”两个月期,任何时间充值时都可选择当期和下期,学生优惠月卡每个月都可对当月和月充值。但因每年需要年检来判别持卡人是是否依旧能享受优惠资格,对于新学年的充值只能从 8 月开始。 2、市民卡公司已向跑政办提出需要教育局信息共享的需求,希望能实现“免年检”。
89	用市民卡开通 2017 年下半年公园年卡	建议放开办理公园年卡的时间限制,可以在使用时间上做限制。切实解决办理上多跑。	市直机关工委	市民卡公司		市民卡只是加载了公园年卡功能,但跟相关的应用管理和规则制定均归属于园文局,该问题市民卡公司会及时反馈给园文局。现市民卡各网点均可办理市民卡上的公园年卡功能开通和续费,实现“一窗受理”和“就近办”。
90	市民卡丢失补办	希望可以实现等候 30-60 分钟取件。	市直机关工委	市民卡公司		市民卡制卡需要卡面打印和芯片写入,耗时较长,“2 小时领卡”已是目前制卡能力的最大限度。为方便市民,市民卡公司的 APP 和网站均推出了“网上营业厅”,并提供邮寄服务,实现“一次都不用跑”。
91	学生市民卡年检	学生卡年检作用是为了学生乘坐公共交通可以享受优惠折扣。因市民卡内已有享受的身份信息(含出生日期等),足以证明学生身份,建议取消该年检或改为在线年检。	市直机关工委	市民卡公司		学生 IC 卡优惠卡是杭州公交优惠学生出行而设置的,发行范围只限杭州市教委批准的全日制高中(含三年制初中中专、技校、职高)、初中、小学等,年龄在 18 周岁以下的学生,因需辨别持卡人是否依旧符合资格要求,所以需要每年年检。此次“最多跑一次”改革,市民卡公司已向跑政办提出需要教育局信息共享的需求,希望能实现“免年检”。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
92	市民卡办理	充值收费方式有待改进,可以使用支付宝等其他的支付方式。	市直机关工委	市民卡公司		市民卡公司已进行了改进,目前可以实现支付宝支付。
93	市民卡挂失补办	杭州市民卡综合了医疗、电子钱包、银行卡等功能,杭州作为移动之城,对于在挂失市民卡时其电子钱包功能模块未联网,只能去营业厅挂失,而且只能在三个工作日之后系统才能转移余额,在三个工作日内的损失由市民自行承担,重要的是本来网上可以补办市民卡邮寄到家一趟不用跑,由于公交模块需要三天的等待期,且必须到柜台转移余额,总计跑了两次,杭州现在在提倡办事“跑一次”的好政策,市民卡的服务是否可以实现如医保等功能,可以直接电话挂失,半小时之后生效,电子钱包服务能否跟上杭州的发展速度,使市民可以方便快捷的服务(包括杭州通卡/公交 IC 卡的挂失补卡也要跑两次)	政府门户网站	市民卡公司		对于市民提出的问题: 1、关于“72 小时转移余额”问题,由于受网络、交易技术(部分消费终端的数据上传还需要人工主动发起)等因素的限制,目前,无法实现实时数据传输。我司正在进行技术升级,年底可望将可挂失的市民卡电子钱包止付时间点由原来的“72 小时”缩短为 48 小时。 2、关于“市民卡电子钱包线上挂失业务”问题。我司正在进行技术研发,年底前,可望实现市民卡电子钱包线上挂失业务。届时,用户可通过市民卡 APP 实现“线上受理、线下补登”的方法一次办理。
94	因私护照	1\大厅内的出入境自助机有三台,来办事的人不容易分辨,可否贴上标签,分别明确是办因私护照、赴台通行证和往来港澳证件; 2\可将办事流程在工作台上放一页,一目了然;3\尽快开通支付宝和微信支付,方便群众交款;4\触摸屏手指签名不流畅,笔画变形,可否准备一支签名笔。	市直机关工委	景区行政服务中心		1、在 3 台出入境自助设备上都添加了标签,方便申请人区分辨识;2、在出入境窗口摆放全版及简版服务事项指南,方便申请人查看;3、已开通支付宝电子支付功能,方便申请人缴款,微信支付因系统原因暂无法支持;4、已联系自助填表机设备供应商,尽快配备相应签名笔供申请人使用。
95	交 扣 款 协 议 (国税地税各 1 份)	上城行政中心若能进驻地税,则可将国税、地税一并办理,避免跑到江城路上的地税分局。	市直机关工委	上城区		现在全市国地税正在大力推广国税、地税、银行三方扣款协议(简称 tips 协议)的网签工作,纳税人只要登录杭州市电子税务局即可签约,无需再到国地税办税大厅办理,实现了纳税扣款协议签约“一次也不跑”!(个别未加入人民银行 ups 系统的银行除外)。
96	房产过户	办理效率高,但窗口开太少,等了 2 小时,办理 10 分钟,大厅多设位置。	市直机关工委	上城区		按照杭跑政办有关文件精神,上城区房屋交易与不动产登记区块设置 2 个人窗口,2 个中介窗口,如果群众反映需求强烈,我们也会实时向上级部门反馈我们的想法。
97	幼儿医保办理	窗口人员服务要更人性化,耐心解释,不要问一两句就不耐烦。网上服务需要加强,最好要有 APP。	市委组织部	上城区人社局		收到来件后,领导对群众反映的问题高度重视,立即召开工作会议,传达群众意见,同时展开自查、整改。针对此次群众反映的问题今后将从以下三个方面进行改进:一是加强内部管理,定期开展培训教育,督促窗口工作更人性化,提高服务效能。二是强化自查机制,将自查纳入日常工作,使之制度化、常态化,力争将问题解决在萌芽状态。三是接受群众监督,对群众反映的问题及时整改、处理,提升群众满意度。8 月 4 日市医保已开通少儿医保网上缴费平台,需续费的参保人员可通过支付宝实现网上缴费。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
98	公租房申请	建议单设咨询窗口。	市委组织部	下城区住建局		根据《关于建立“最多跑一次”改革推进中发现问题、反馈和整改机制的通知》要求,按照“第十九批群众和企业反映问题清单”第98条,市委组织部建议公租房申请事项单设咨询窗口的要求。我窗口自接到整改通知后,领导非常重视,要求积极整改。因考虑到行政服务中心场地限制和近期咨询人流量减少,我窗口内部挖潜,选择一个窗口增设“下住建住房保障和租赁备案咨询”桌牌一块,同时安排非工作人员轮流为群众和企业做咨询,以便群众办事。
99	会计证申领	办理的群众较多,希望能增加工作人员维持现场秩序。	市委组织部	拱墅区财政局		1、目前,拱墅区会计从业资格考试证书的申领自2016年8月19日起已实现“网上申请、在线办理、快速送达”,网申运行以来得到了广大办证人员的认可,网申率较高,2017年1月至7月共申领新证146本,其中窗口申领4人,网申窗口领取34人,网申快递领取108人,网申率达到97%,快速送达率达到74%,到窗口领取会计从业资格考试证的人员较少,出现窗口领证拥挤的情况较少。 2、如遇到窗口业务繁忙、办事人员较多等情况,我们会及时增加工作人员,提高办事效率,尽量避免出现排队现象,同时我们还会与行政中心工作人员联系,增派保安或工作人员协助维持现场秩序。
100	新生儿落户	1、办理窗口能否通过扫描原件的方式,省的办事人到处找复印点。2、或者通过信息联网,不要复印件。	市机关工委	西湖区文新派出所		已要求全区11个户籍派出所户籍窗口配备高拍仪,现已无需办事群众提供复印件。
101	交通违法行为现场处理	服务人员工作态度可以再客气一些	市机关工委	萧山区市民中心交警窗口		关于工作人员服务态度问题,我区市民中心召开全体工作人员大会专题通报,对窗口工作人员加强教育,要求认清岗位职责,严格按照窗口工作人员要求做好服务接待工作。同时区交警大队也将加强自我监督,及时发现整改。
102	低保证验证	有时候赴乡政府办事处碰上工作人员外出,不知有什么办法能够提前告知,不白跑一趟	市委组织部	淳安县屏门乡		根据第十九批群众和企业反映问题的反馈,涉及我乡的主要是低保证验证问题,原先我乡便民服务中心办理的每条业务线上只有一个工作人员在办理,加上平时下村,到县里相关部门开会等特殊情况,会造成有些时候老百姓来办理业务时工作人员不在,使得老百姓白跑一趟。根据这一情况,我乡决定,为方便群众办事,以免出现白跑一趟的情况,在便民服务中心窗口实行AB岗制度,即当A岗承担人离岗期间,B岗承担人除做好本职位工作外,同时承担A岗的工作。另外也可由村干部代为预约办理服务。

收集时间:8月5日-8月25日

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任单位		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
1	补办身份证	<p>问题:1. 办事人在补办身份证前先通过百度查询到户籍所在地朝晖派出所电话,打过去咨询,值班民警可能不熟悉户籍办理事项,询问民警是否补办必须到户籍所在地派出所,回答说是的。结果第二天冒着酷暑赶到朝晖派出所,却被告知可以在现居住地派出所(只要浙江省内联网)办理。2. 办事人在赶到派出所后,派出所照相人员虽已提前告知拍证件照需穿深色服装,但现场派出所人员认为办事人的服装还是不符合深色的要求。办事人询问派出所是否有衣服可借用,回答说没有。导致最后没有拍成,无法补办身份证。</p> <p>建议:</p> <p>1. 无论是负责户籍还是负责接听电话的民警,对这些基础事项应该做到人人清楚,不要给办事人员误导。</p> <p>2. 派出所可以为办事人员免费提供符合拍证件照要求的衣服。比如办理护照时拍摄照片时就有提供类似的服务。派出所也应该为办事群众做好人性化的服务。</p> <p>3. 派出所户籍管理工作繁忙,可以理解,但希望办事人员服务态度能够改善。</p>	市妇联	市公安局、下城区		<p>将采取以下整改措施:1、提升户籍窗口民警的业务素养。组织全体窗口工作人员学习户口业务、身份证业务办理相关政策文件及“最多跑一次”相关文件精神,有针对性的提高窗口工作人员业务能力及服务水平,切实加强工作人员的业务培训。全体窗口民警严格执行“两立三声一双手”制度。</p> <p>2、要求派出所户籍室专门采购男女深色衣服数套,方便群众的拍照需求。</p> <p>3、针对群众时常打电话至派出所值班室询问户籍问题的情况,而值班民警中治安、刑侦民警存在不熟悉户籍业务的问题,所以在值班室放置户籍《办事指南》,要求值班民警严格按照《办事指南》规范回答,针对疑难复杂问题转交户籍室专业民警回答,以杜绝因值班室工作人员户籍业务不熟悉导致群众多跑的现象,同时确定派出所值班室电话为24小时咨询预约电话,提升群众对公安工作的满意度。</p>

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
2	居住证办理	跑三次如下:1、3月初,因临时居住证 31 号到期,从彭埠迁往丁桥,告知手续比较麻烦,月底来办;2、3、31 去办理,我已明确表示居住证要到期,告知我材料不合格需要重新去准备,提供了告知单,但并未在系统上做延期;3、5 月初拿到合格的材料后再去办理,告知我系统上未做延期,必须满登记之日起半年才能办理,并且告知我告知单不影响车牌竞价,后确认告知单并不能作为竞价材料建议;通过 APP 提出申请,告知需要准备的材料和注意事项,预约取号,按时间上门办理,另外对所服务窗口专业知识进行培训,少走冤枉路,又耽误事。	杭报集团	市公安局、江干区		江干区:一、加强办证员的业务水平,避免办理业务当中模棱两可的告知信息,能第一时间罗列群众需提供的材料。二、增加各个渠道的宣传力度,让每一个流动人口能够知晓和熟悉办理居住登记和申领浙江省居住证所需要的各类材料和申请条件。三、加强日常的监督和管理工作,特别是一线的办证员和办证窗口,要让其牢固树立“最多跑一次”的理念,把更多的便捷提供给居民。四、关于居住登记告知单在交警的使用范围需由交警部门提出意见和建议,并向流动人口宣传,避免部门之间因为信息不对称造成的给居民带来的不方便。 市公安局:自 2017 年 1 月 1 日我市推广实施新型居住证制度实施以来,市流动人口办专门制发了《工作指引》和《资料汇编》,发布了三期“你问我答”,不断细化工作流程,规范日常操作。前期由于新老政策调整,个别直接从事新型居住证受理服务的工作人员存在对新型居住证制度的政策把握不够到位,在咨询、办理中机械执行,简单答复、过严把关等不良现象,给流动人口带来一定困惑。 下一步,我办将适当加大宣传力度,提高宣传的针对性和覆盖面,同时,将针对新型居住证制度实施过程中碰到的各类问题,采取比武练兵、以会带训等形式继续加强培训,进一步提升基层工作人员业务能力和水平,确保政策执行不走样、不打折。此外,我市公安机关通过数据互通,已实现在公安窗口查询我市社保缴纳情况,以合法稳定就业条件申领《浙江省居住证》的,已不需要本人提供社保缴纳证明,由公安机关的居住证受理窗口查询,减少群众跑腿次数。同时,我们围绕“最多跑一次”改革目标,已于今年 6 月 15 日在全市推广使用“杭州市居住证服务平台(网 址:http://zjzjzgl.zjsgat.gov.cn:9090/zahlw/index)”、“新杭州人家园”微信公众号或“警察叔叔 APP”等途径对照我市居住证申领条件,在互联网预约办理《浙江省居住证》,以减少群众跑腿次数。为方便群众领证,我们还推出了居住证 EMS 邮寄便民服务,新申领及换领、补领居住证的,都可以自愿选择邮寄送达服务。
				市公安局		
3	市内户口迁移 (夫妻投靠)	1、建议缩短办理时间,十个工作日相当于半个月的时间了。2、身份证、户口簿本来就是公安机关发的,是否可不提供。	市委组织部	市公安局		市公安局:办理户口迁移户口簿、身份证是法定证件,并不仅是信息共享问题,居民户口簿是公民依法履行常住户口登记义务的凭证,特别是要办理迁移过程中,公安机关还要在户口簿上作相应的登记变更,所以户口簿、身份证还是需要提供的。关于审批期限下一步可通过网上审批缩短时间。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
4	落户办理	办理落户有很多不明白的地方，去窗口办理，队伍也很长，不知道可不可以多开几个窗口，还有网上预约和电话预约能够尽快落实起来。。。。。。	杭报集团	市公安局、市人社局		市人力社保局：落户事项由公安部门进行办理，不属于我局职责。市公安局：由于没有意见人联系方式，我们无法了解其具体办事窗口。下一步，我局双基支队将根据省厅便民服务措施要求，提供电话预约，同时我们将做好预约电话的宣传监督工作，并抓紧开发网上预约功能
5	因私护照	建议加强系统维护，确保系统的稳定性。	市委组织部	市公安局、西湖区		西湖区：目前杭州使用的是公安部建设系统《全国公安出入境管理信息系统》，分局出入境部门已将系统产生的问题梳理上报上级业务部门，由上级部门归集与开发公司对接和完善。市公安局：目前杭州使用的是部建的全国公安出入境管理信息系统，市局和分、县（市）局出入境管理部门已经将系统产生的问题梳理上报上级业务部门，由上级部门归集并与开发公司对接并完善。
6	车辆登记	请优化车辆登记程序。。。虽然这个事情确实是一次就可以了，但是程序实在太复杂，而且过程中没有明确的导引，这让没有经验的百姓过去办事，完全没有方向。	杭报集团	市公安局		市公安局：办理车辆注册登记（上牌）等业务，车管部门依照机动车登记规定（公安部令第124号）和机动车登记工作规范进行。现有车管部门充分考虑群众需求，尽最大可能减少群众往返，主要开展下述工作：一是积极推行零警力4S店代办注册登记业务，全市共30余家4S店可办理本品牌（部分为其他品牌）小微型非营运载客汽车注册登记业务，占全市业务量50%以上，实现群众购车、上牌一条龙服务。二是在二手车市场设立机动车登记服务站，实现车辆转移登记中的开具发票、业务办理一站式办理，给群众尽可能提供方便。三是目前车管部门已在杭州交警微信公众号、杭州市交通信息网、19楼论坛、杭州交通安全综合服务管理平台等都能够查询到“最多跑一次”车管业务清单，详细列明办理车辆登记所需材料，办理网点和工作时间，同时还针对涉及其他部门的材料进行了辅助说明。四是大力推行业务导办，在业务办理大厅内安排专职的导办人员，为群众提供免费导办和指引，方便群众办理业务。
7	车辆异地年检	像我们这种全家参与摇号两年了都没有摇中的，然后有没有经济能力去竞拍的，只好办理外地牌照，车辆年检了还得回牌照所在地。是否可以能够异地车辆年检，方便我们这种情况的人群。	杭报集团	市公安局		市公安局：浙江省内（除大型客车、校车外的）机动车在全省范围内异地检验，无需办理任何委托检验手续。省外的车辆，需在车牌所在地车管所办理委托检验手续。
8	车管受理	办理车管受审不能网上跟进，那是不是可以网上预约，现场人多，排队不是特别方便。。。。	杭报集团	市公安局		市公安局：目前车管所已在互联网综合应用管理服务平台开通考试预约和检验预约业务，为进一步方便办事群众，下一步拟对机动车注册登记、转移登记、转入业务等开通预约服务，并设置预约专窗，为预约办理的群众提供优先服务。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
9	交通违章处理	交通和城管的违章罚单如果能一起处理就完美了。这个可以理解，毕竟是两个部门，就想说如果能实现，老百姓真的方便很多。	杭报集团	市公安局、市城管委		市城管委：城管部门8月底前已实现全部进驻各城区行政服务窗口，与交警设立一站式相邻处理窗口，实现让老百姓“最多跑一次”。同时，自9月5日起，杭州市城市管理委员会在“贴心城管”App中推出人行道违法停车自助罚缴功能，对人行道违法停车无异议的，当事人无需再到城管窗口进行处理，只要在“贴心城管”App上注册，绑定驾驶证和行驶证后即可在“违停罚缴”功能中，动动手指完成在线处理和缴款。市公安局：目前，受现有法律规定暂无法实现跨部门处理，但两个部门都已经推出了线上处理平台可以实现交通违法处理的“跑零次”。
10	交通违章处理	建议周末开通违章处理窗口。	市委组织部	市公安局、滨江区		市公安局：各市民之家交管服务站根据上级统一部署，已经在双休日开设违法处理窗口。同时自2015年起，杭州市公安局交警局逐步实现通过电脑用户使用支付宝、互联网综合服务平台、工商银行网银（仅限绑定牡丹畅通卡的用户）及手机用户使用交管“12123”APP、“警察叔叔”APP，对注册人为车辆所有人，使用本人驾驶证处理该车的非现场交通违法行为（不能记满12分）。自2017年6月15日起，杭州市公安局交警局在支付宝平台推出非现场道路交通违法行为一体化处理模块，实现了线上处理工作全面升级。目前又陆续完成了微信、浙江政务服务网及警察叔叔APP等线上途径的非现场道路交通违法行为一体化处理模块的开通及改造，将“最多跑一次”进一步发展为“零跑”的改革。
11	交通违章处理	外地的能不能办理异地受理；当地违章可否异地办理；（注：杭州牌号杭州违章建议异地办理）	市委组织部	市公安局		市公安局：依据《道路交通安全法实施条例》第五条“安全技术监控资料记录的违法行为可以由违法行为发生地、发现地或者机动车登记地的公安机关交通管理部门管辖。”除上述三种情况，其他地方公安机关交通管理部门无权管辖进行处罚。但是自2015年起，杭州市公安局交警局逐步实现通过电脑用户使用支付宝、互联网综合服务平台、工商银行网银（仅限绑定牡丹畅通卡的用户）及手机用户使用交管“12123”APP、“警察叔叔”APP，对注册人为车辆所有人，使用本人驾驶证处理该车的非现场交通违法行为（不能记满12分）。自2017年6月15日起，杭州市公安局交警局在支付宝平台推出非现场道路交通违法行为一体化处理模块，实现了线上处理工作全面升级。目前又陆续完成了微信、浙江政务服务网及警察叔叔APP等线上途径的非现场道路交通违法行为一体化处理模块的开通及改造，符合条件的可以通过上述线上方式进行处理。
12	建设工程消防设计审核（装修类）	杭州消防大队公众微信号“杭州消防审批材料预审服务”平台未完善，配跑对象所资讯事项，未通过微信平台得到需要的回复，对提高工作效率没有发挥应有的左右。	团市委	市公安局		市公安局：公众微信号具有一定的局限性，现正着手准备警察叔叔APP增设消防模块事项，之后能实现在线咨询、网上资料受理等功能。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
13	公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查	多做宣传,让更多人了解最多跑一次,这样有关管理部门才会更加重视提高工作效率,完善服务质量	团市委	市公安局		市公安局:前期已有杭州日报等媒体进行过相关报道,关于消防的改革措施均有在窗口公告。以后我们会注意加强宣传报道。
14	少年儿童基本医疗保险(续)保管理	将数据共享查询平台与人社办证系统兼容	市委组织部	市人力社保局、市卫生计生委		市人力社保局:我局已提交与公安信息联网需求,要求实现人员身份、户籍等信息的实时查询。
15	少年儿童基本医疗保险(续)保管理	建议街道服务中心能办理市民卡业务	市委组织部	市人力社保局		目前市民卡 APP 已可实现市民卡申请、挂失与补/换卡,市民可通过 APP 办理后选择邮寄到家,实现跑零次。根据市民反馈建议,我司已与医保局协商,拟在街道参续保窗口放置市民卡 APP 宣传资料,引导市民卡自助办卡。
16	社保办卡	社保局办卡能不能不要他们社保局现场打出来的单子,不是每个单位公章随便外带的,又要再跑回去再盖一次章,贴上照片拿来才能办卡。	杭报集团	市人力社保局		市人力社保局:该建议内容所指事项不明确。经自查,目前我局社保事项中无“贴上照片拿来才能办卡”的证、照、卡发放。
17	新参保人员证历本办理	建议身份证复印费用由窗口统一复印,进行全面免除。	市委组织部	市人力社保局		市人力社保局:目前我局医保办事大厅复印证件均不收费。
18	证历本申领	由于多数街道办事处地处偏僻,不易寻找,建议将医疗证历本发放工作普及到一般区级卫生服务中心	市委组织部	市人力社保局	下城区	市人力社保局:根据“最多跑一次”重点督办件的工作部署,我局正在推进市级定点医疗机构发放证历本的工作,现阶段信息系统的升级改造工作已基本完成,同时与卫计委积极协调,计划于9月底实现市级医疗机构核发证历本的工作目标,以方便参保人员在就医时可以直接领取或更换证历本。证历本核发工作的进一步延伸需要卫计委的大力支持与配合。 下城区:根据“最多跑一次”重点督办件的工作部署,市人力社保局正在推进市级定点医疗机构发放证历本的工作,现阶段信息系统的升级改造工作已基本完成,同时与卫计委积极协调,计划于9月底实现市级医疗机构核发证历本的工作目标,以方便参保人员在就医时可以直接领取或更换证历本。证历本核发工作的进一步延伸需要卫计委的大力支持与配合。
19	农民合同制职工一次性生活补助核准支付	身份证和户口本应该具有相同作用,只要一个就可以了	市委组织部	市人力社保局		市人力社保局:农民合同制职工一次性生活补助核准支付事项所需的个人身份证明材料为身份证,没有要求提供户口簿。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
20	自谋职业、自主创业补助和社会保险补贴核发	营业执照复印件(纸质版本加盖公章)用于备查,属于重复多次提交。该材料建议是在营业执照有效期内的第一次办理时提供。	市委组织部	市人社局		市人社局:《市区促进就业创业补助和社保补贴办法》(杭人社发〔2016〕25号)已明确,各类就业补助和社保补贴申请材料中,营业执照首次申请时提供,营业执照信息变更的需再次提供。因此营业执照信息无变更的,申请人无需重复提供。
21	部分延缴人员社会保险费补贴核发	建议将纸质在单改成直接打款。	市委组织部	市人社局		市人社局:我市延缴人员社保补贴由街道受理街道发放,目前仅有少数街道采取存单的形式发放。根据就业补助资金相关规定,支付个人补贴时不得直接支付现金或现金支票,应当采取银行转账、银行存折、银行卡等形式。下一步,我局将建议街道改进和统一就业补助资金支付方式,即方便群众又确保资金安全。
22	小微企业新招用高校毕业生社保补贴	建议在街道人社站服务大厅开辟一块自助服务区,办事人员通过登陆政务大厅,依照网上公布的办事指南,自助完成业务申请。同时站点工作人员通过“线上受理+后台操作”模式,实时受理业务。	市委组织部	市人社局、下城区		市人社局:我局已研究讨论小微企业新招用高校毕业生社保补贴网上申报受理程序,待程序开发完成即可实现“线上受理+后台操作”模式。下城区:目前下城区各街道办事处大厅都设有“最多跑一次”基层服务站,可在网上自助完成业务申请,后台审批也是通过网上进行流转。
23	失业保险领取人员失业状态确认名册复核	需要每月去窗口审核,希望能通过系统查询到就业失业情况。	市委组织部	市人社局		市人社局:《失业保险申领发放办法》(劳动保障部令第8号)第八条规定“失业人员领取失业保险金,应由本人按月到经办机构领取,同时应向经办机构如实说明求职和接受职业指导、职业培训情况”,因此领金人员按月确认失业状态是领取失业保险金的法定流程。
24	失业证办理	办理业务权限下放社区,将原本需要通过社区和区两道层面办理的程序简化为一道	市委组织部	市人社局	下城区	市人社局:失业登记的权限已经下放至社区。下城区:目前失业登记已不需要经过区级审核。
25	退休手续办理	除了即时办理的行政审批事项外,劳务派遣资质申领、特殊工时审批等行政许可文书今后也通过快件送达申请人,可以再次为群众减去一部分“跑腿”的劳烦	市委团委	市人社局		市人社局:我局已对包括劳务派遣、特殊工时审批等行政许可事项在内的“最多跑一次”事项开通了邮政送达服务,通过EMS快速送达行政审批结果文书。
26	养老金账号更换	建议各部门对身份证信息联网,减少原件审核、复印件上传的步骤	市委组织部	市人社局		市人社局:根据目前的经办规则,企事业单位退休人员更改养老金账号,只需要单位盖章填写《离退休人员变更待遇核定表》,无需提供身份证原件与复印件信息。
27	公司设立	希望服务人员能提供对文字材料的辅导;部门间的信息传递可以快一点。	市委组织部	市场监管局、上城区		上城区市场监管局:将持续开展部门业务培训,加强与其他单位的联系沟通。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
28	公司设立登记(变更)	核名(核对企业名称)一般要等两三天,成功了,但没有通知,反而不成功有短信通知,所以还需要来问才知道,最好是成功了也能通知我们一下,这样就可以让我们少跑一次。	市委组织部	市市场监管局、西湖区		西湖区市场监管局:目前,取冠“杭州”企业名称实行自主申报,名称网上自主申报通过后会收到短信,后期系统复核不通过的,系统会发送复核不通过通知短信,申请人及时关注短信提示即可掌握名称信息情况。西湖区:杭州名称自主申报系统由杭州市市场监管局开发,名称网上自主申报通过后当场会收到短信,后期人工复核不通过会有短信发送,复核通过不再发送短信。
29	企业变更登记	需要提供的材料较多,建议对企业联络员开展培训,增加经验,减少跑的次数。	市委组织部	市市场监管局、临安市		临安区市场监管局:1、临安县局对企业登记所有的提交材料均严格按照办事指南规范执行,不要求企业提交多余的登记材料。2、在加大企业联络员培训登记方面,临安县局将从以下几个方面加强:一、加大代办员培训,提高中介机构和镇街代办员的业务水平和服务质量;二、联合镇街开展联络员培训,根据企业需求,联合镇街开展服务上门活动,对有培训需求的企业开展登记实务培训;三、加强企业自主申报区的人员和硬件设施设备,在申报区配备专人负责指导企业网上申报,增加网络打印机等硬件设备,确保更多的企业在窗口就能把登记材料一次性做到位,减少来回跑。
30	住所(经营场所)使用证明确认	加强政府部门的信息互通,减少审批中间流程。	市委组织部	市市场监管局		市场监管局:对于住所(经营场所)使用证明,通过市数据资源管理局可要求相关部门提供,方便办事群众;对于住所的租赁合同,属于民事关系,应由申请人提供。同时按“一件事”标准,进一步梳理优化办事流程,提高效率。
31	房产过户	等候时间较长	团市委	市国土资源局、市住房保障局、市地税局、市行政服务中心		市国土局:在我局官网、杭州市各行政服务大厅、“杭州不动产”微信号均提供办理指南,对办理各类业务所需资料原件和复印件的份数进行明确标示。下一步,我们将通过部门协同、机制优化、数据共享,进一步简化业务流程,精减申报材料。同时,加大不动产登记的宣传力度,通过微信、电话、网络提供“三位一体”的不动产登记咨询体系,让办事群众精准地获取所需的信息。同时,我局将坚持预约办、上门办、多点办、加班办等方式,多措并举,减少办事群众的等候时间。市财政地税局:1.我局将持续加强对窗口工作人员的培训,提升他们的业务能力,同时通过抓规范操作、促优质服务,提高工作效率,减少纳税人等候时间。2.继续优化推广房产交易网上办税系统,并会同国土、房管部门加快开发不动产交易登记“一窗受理”网上申请系统,让纳税人从“跑马路”转向“跑网络”。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
32	房产过户	这次跑二趟原因:证件不齐建议:最好能有专门的网站列举办理相关事件需要带什么证件,需要什么人在场。	杭报集团	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		市国土局:在我局官网、杭州市各行政服务大厅、“杭州不动产”微信号均提供办理指南,对办理各类业务所需资料原件和复印件的份数进行明确标示。下一步,我们将通过部门协同、机制优化、数据共享,进一步简化业务流程,精减申报材料。同时,加大不动产登记的宣传力度,通过微信、电话、网络提供“三位一体”的不动产登记咨询体系,让办事群众精准地获取所需的信息。同时,我局将坚持预约办、上门办、多点办、加班办等方式,多措并举,减少办事群众的等候时间。
33	房产过户	一是多多整合各部门的资料。向"一事一窗口一资料"方向努力整合!二是多推行网约。三是逐步实现网上办理。四是要提高窗口工作效率。	杭报集团	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		市国土局:结合我市房管、地税、国土三窗联办的实际,为兑现杭州房屋交易、税收、不动产登记“一小时办结”的杭州速度,对部分权利来源证明材料,如商品房合同需要申请人提供一式三份,以方便三个部门并联审核,加快审核进度,压缩办结时间,减少群众等待时间。目前,我局会同房管、地税,根据《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省深化“互联网+政务服务”工作方案的通知》和《杭州市推进“最多跑一次”改革深化“互联网+政务服务”工作任务分解(2017年)》工作要求,配合市审管办,积极开展不动产登记网上申报系统建设,推进网上预约、网上预审等智慧化不动产登记工作,真正实现办理不动产权证,多个部门只要提供一份资料的设想。
						市财政地税局:1、我局正配合国土部门开发不动产交易登记“一窗受理”网上申请系统,力争实现一个系统、一次申报、一套资料办理不动产交易的确认、纳税和登记事项。2、我局的房产交易网上办税系统已于今年3月推出,反响良好,纳税人可足不出户,全流程网上办理房产交易纳税申报相关事宜。3、三部门联办实行以来,有8项房产交易类业务实现了房产交易、税收、不动产登记60分钟办结。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
34	房屋买卖	各部门重复提交的资料能否合并，提交一套。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		市国土局：结合我市房产、地税、国土三窗联办的实际，为兑现杭州房屋交易、税收、不动产登记“一小时办结”的杭州速度，对部分权利来源证明材料，如商品房合同需要申请人提供一式三份，以方便三个部门并联审核，加快审核进度，压缩办结时间，减少群众等待时间。目前，我局会同房产、地税，根据《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省深化“互联网+政务服务”工作方案的通知》和《杭州市推进“最多跑一次”改革深化“互联网+政务服务”工作任务分解(2017年)》工作要求，配合市审管办、积极开展不动产登记网上申报系统建设，推进网上预约、网上预审等智慧化不动产登记工作，真正实现办理不动产权证，多个部门只要提供一份资料的设想。 市财政地税局：我局正配合国土部门开发不动产交易登记“一窗受理”网上申请系统，力争实现一个系统、一次申报、一套资料办理不动产交易的确认、纳税和登记事项，从而减少群众办事等待时间，缩减办税资料，提高办税效率。
35	建房审批	每一项业务背后都涉及公安、房产、国土等多个职能部门，各部门之间存在“壁垒”，工作人员除了把所需的证明、手续一次性说清楚，还需要搭建公共服务平台共享数据，非农来村建房，需提供房管处无享受政策证明，势必要跑第二个部门，第二个部门可能又存在一次告知，故职能部门共享数据很有必要。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市公安局	淳安县	市国土局：目前，市数据局已牵头相关部门进行相关数据的汇总与使用，我局已深入分析，精准提出数据需求，并主动与相关部门强化沟通协调，尽快完善业务系统，逐步调用相关数据，提高登记工作效率。 淳安县：根据《中华人民共和国土地管理法》62条和浙江省实施《中华人民共和国土地管理法》35条的规定，占用农村集体土地建房必须是本村村民，但目前农村存在城镇居民户，为了解决这部分人群的实际住房情况，淳安县政府根据相关法律法规，但城镇居民没有享受国家房改政策，可以按农村居民审批建房，但必须房管部门出具证明，但房管数据还没有和国土共享，目前省委、省政府也在落实部门数据孤岛问题，我县将积极配合按照省市数据的共享进度要求落实到位。
36	房屋买卖	建议各部门数据共享，只需提供一份资料，部门内部互通。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市地税局	建德市	市国土局：结合我市房产、地税、国土三窗联办的实际，为兑现杭州房屋交易、税收、不动产登记“一小时办结”的杭州速度，对部分权利来源证明材料，如商品房合同需要申请人提供一式三份，以方便三个部门并联审核，加快审核进度，压缩办结时间，减少群众等待时间。目前，我局会同房产、地税，根据《浙江省人民政府办公厅关于印发浙江省深化“互联网+政务服务”工作方案的通知》和《杭州市推进“最多跑一次”改革深化“互联网+政务服务”工作任务分解(2017年)》工作要求，配合市审管办、积极开展不动产登记网上申报系统建设，推进网上预约、网上预审等智慧化不动产登记工作，真正实现办理不动产权证，多个部门只要提供一份资料的设想。 市财政地税局：1、部门数据共享正在网络实施阶段，下一步可以实现数据共享；2、只收一份资料目前还在讨论中。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
37	二手房登记办证	1、查询需要提供的资料越简单越好。 2、同时需要提升联办窗口的电脑配置和系统设置,目前窗口系统太卡且操作比较复杂。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市地税局	萧山区	市国土局:我局将积极向财政部门反映相关情况,对窗口电脑、打印机等设备及时更新,扩充网络容量,提升窗口办事效率,并督促业务系统软件开发单位加快更新升级,提升系统运行速度。市财政地税局:1、按“最多跑一次”指引重新梳理资料,最大限度精简资料,降低纳税人办税负担。2、当前联办地税窗口系统正常,严格按照金税三期规范进行操作,办税时间平均控制在15分钟左右。3、在接下来的工作中,主管业务科室、信息科将密切关注房产交易窗口业务,一方面加强窗口人员培训,提高办税效率,另一方面定期检查电脑、打印机等设备,加强系统维护,从硬件、软件方面保证办税大厅房产交易业务顺利进行,努力提高纳税人满意度。
38	补办房产证	文三路251号国土局查资料,部门间信息共享不够。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市地税局		市国土局:目前,因个别登记数据不齐全,部分住户无法在办事大厅查询到相关信息,需要查档窗口取得。下一步,我局将加大对历史遗留问题的数据整理工作,尽快实现住户可以即时在窗口取得相关的证明材料。
39	房屋继承	是否可以提供自助查档机。	市委组织部	市国土资源局、市住房保障局、市地税局	建德市	市国土局:目前,我局已在市民之家等办事大厅放置了自助查档机。市财政地税局:自助查档机主要是步及不动产查档,地税无此业务。
40	建设工程计价和合同备案登记	立项文件和规划许可证部门共享,最好不用提供纸质版。	市委组织部	市建委		市建委:经核实,我委在承办此事项时无需收取立项文件和规划许可证资料。
41	监理乙级资质变更	市建委网络流程处理不积极(需电话催)	市委组织部	市建委		市建委:监理乙级资质变更由省建设厅核准,该事项承诺时限为20工作日。我委负责在浙江省政务服务网上初审,初审时间基本控制在7天以内,极特殊情况下,由于工作人员外出,网络系统故障等原因导致初审时间稍长,但经过自查,2017年3月份以来我市经办的监理乙级资质变更办结时间均未超过承诺办结时间。下一步将进行进一步提高该类事项办理时效性。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
42	建筑工程开工安全生产条件备案	审核所需的材料和要求每年都会变动,但具体细节的要求没有清楚注明,建议在共识的网页上,多加一些注释、说明等。	团市委	市建委、市公安局		市建委:建筑工程开工安全生产条件备案此事项与建设工程质量安全注册登记事项合并办理,办事窗口设在市行政服务中心。除国家新出的法律法规或部门规章、规范性文件要求在办理手续前收取的材料外,未擅自增加条款,也未发生每年都调整所需材料的现象。 根据反映情况,总站将对窗口工作人员进行统一培训,并在政务网该事项指南进行统一更新。 市公安局:经联系市建委,此项内容与公安机关无关。
43	城市大型户外广告设置及建筑物设施上张挂、张贴宣传品等审批	能不能一次都不跑,实现网上办理、审批。	市委组织部	市城管委		市城管委:根据《关于推进“最多跑一次”改革落实“三个全覆盖”有关工作的通知》(杭跑改办〔2017〕5号)要求,该审批事项已纳入“网上申请全覆盖”工作内容。 因国际峰会期间,根据市委、市政府工作要求,我市大型户外广告实行“暂缓审批”政策,且延续至今,目前该事项有关工作要求,须经市政府研究明确。鉴于此,我委于8月24日,向市改办提交了《关于要求暂缓实行大型户外广告审批事项“网上申请全覆盖”工作的请示》,建议对该审批事项“网上申请”工作暂缓开通,待市政府有关工作要求明确后再予以实行,并落实网上申报、在线审批工作。目前,市审改办尚未批复。
44	犬证办理审核	犬证办理审批能否下放到基层	市委组织部	市城管委		市城管委:为方便市民办理养犬许可证,市城管委与市农业局进行了多次沟通,基本达成了依托宠物医院开展主城区犬只免疫和办证代办申请一站式服务的试点方案。首先在近期,由农业局委托宠物医院开展犬只免疫工作,由受委托的宠物医院代收养犬办证资料,并送交城区城管部门,区城管部门办证后邮寄申请人,以提供一站式服务。其次在远期,对养犬审批系统进行系统改造,将农业局的犬只免疫数据库、财政收费系统和养犬审批系统进行信息整合,以实现申请人在网上申请,部门间信息共享,达到养犬办证申请不用跑的目的。目前,已确定了9家宠物医院为一站式服务点,正在开展免疫、代办工作的培训,计划在近期开展实施。对养犬审批系统的改造也在作技术方案的论证和开发中。
45	烟花爆竹经营许可证(零售)核发	建议在原来承诺办理时间10个工作日内基础上进行办理时间再压缩。	市委组织部	市安监局		烟花爆竹经营许可证(零售)核发属于县级办理权力事项,法定工作时间为20个工作日。该事项申报时间比较集中,办理数量较多,且需要审查人员到现场进行安全条件审查,由于人手原因,目前,尚不具备进一步提速条件。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
46	职业病危害项目申报	最多跑一次,需要工作人员和群众双方努力,才能实现。由于办理事项的性质,办事部门要求办理人获得医生许可,若医生表示被检查人员患职业病禁忌症,被要求复查,办理人必须多次进出办事中心及医院。	团市委	市安监局		根据《职业病防治法》和《职业病危害项目申报办法》,用人单位申报职业病危害项目时,应当提交《职业病危害项目申报表》和下列文件、资料:(一)用人单位的基本情况;(二)工作场所职业病危害因素种类、分布情况以及接触人数。因此,申报针对的是用人单位职业病危害项目的总体情况,不会因为某个劳动者的个体职业健康原因而受到牵制,不会涉及团市委建议中提出的办理人需要多次进出办事中心的情况。
47	企业投资项目备案	相关的资料清单可以在浙江政务服务网上找到,但上级部门对此网络相关功能的宣传力度不够,许多群众还是不了解,从而需要到窗口打印一次清单,造成多跑一次。	市委组织部	市发改委		包括企业投资项目备案在内的权力事项的办事指南均在浙江政务服务网外网和行政服务中心大厅综合窗口同步展示,同时在政务服务网公开咨询电话,实行一次性告知。下阶段将通过其他渠道进一步加强宣传工作。
48	上学相关事项办理	关于上学的问题,需要去各种窗口办理相关证件,希望可以公布一套具体的流程图,省的预约咨询的时候才发现缺这少那的。	杭报集团	市教育局		市教育局:适龄儿童在杭州市区入学是根据《义务教育法》和国家和省市有关政策规定组织实施的。杭州市区户籍儿童根据《义务教育法》的规定,在户籍地就近入学,报名时需提供家庭户口本、房产证(父母在市区无房产的,需提供市区无房证明)、儿童的预防接种证等。2018年流动人口随迁子女入学将执行市政信办公厅于2017年7月27日公布的《流动人口随迁子女在杭州市区接受学前教育和义务教育管理办法(试行)的通知》(杭政办函〔2017〕77号)的规定,符合条件的随迁子女在居住地(以居住证登记信息为依据)申请入学,报名时需提供随迁子女本人的有效居住证。为在入学报名事项中深化落实“最多跑一次”改革要求,继续推进“让数据多跑路,群众少跑腿”目标,市教育局在入学报名环节已实现“跑一次”的基础上正在深化开发“入学报名管理系统”。计划从2018年开始,适龄儿童入学报名信息事项中,可以通过部门间数据互换的方式实现核查的信息(如市区无房证明、儿童在杭预防接种信息等),不需要家长再提供相应的证明材料。
49	涉河建设项目审批	对于以往从事过类似项目的办事群众、企业来说,程序在项目审批中较为简单,但对于初次办此类事项的群众而言,业务性较强,可以在微信公众号、浙江政务服务网等处,设立咨询电话,帮助办事群众咨询相关问题。	市委组织部	市林水局		政务服务网上一直都有咨询电话,杭州林水公众号原有相关链接,出于网络安全的原因,林水局官网暂时关闭,链接看不到,近日将咨询电话再次发布。
50	外籍医生注册	有线上窗口,可以直接沟通和指导,不用经常跑来跑去。	市妇联	市卫生计生委		去年该事项在浙江省政务服务网已开通外网预受理,我委窗口外籍医师咨询电话
51	低保续保	取消低保申请家庭成员收入证明提供,开展相关部门审查。	市委组织部	市民政局		指导区、县(市)民政部门复核低保时,主要以救助家庭自述承诺为依据,不再让困难群众提供收入证明。对有就业单位的通过核对平台查证,对打零工等无就业单位的通过实地入户走访掌握信息。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
52	营业性演出申报	网上显示所需材料(浙江政务网)与实际所需材料不符。不可跨区办理业务带来了很不方便。	团市委	市文化广电新闻出版局		1.对网上显示所需材料与实际所需材料不一致的,督促各区县(市)文广新局按照网上公布的材料收取。2.根据国务院《营业性演出管理条例》规定,境内营业性演出业务审批在县级文化行政主管部门。
53	《外出经营活动税收管理证明》核销	建议缩短在杭州市电子税务局中《外出经营活动税收管理证明》核销申请提交后台确认时间。	市委组织部	市国税局、西湖区		西湖区:我局对于纳税人在电子税务局里申请的《外出经营活动税收管理证明》核销一般当天受理完毕,后续条件允许将进一步缩短后台确认时间。 市国税局:《外出经营活动税收管理证明》申请核销后,税务机关后台处理完毕即可,纳税人不需接收反馈资料。我们也会加大网上业务处理岗的人员配置,力争及时快速的处理网上涉税申请。
54	定期定额个体工商户注销	通过杭州市国地税电子税务局申请注销,网上设置预审岗,对无问题的企业实现网络注销,对无法实现网络注销的企业推送未办结事项。	团市委	市国税局、市地税局		市财政地税局:定期定额个体工商户注销问题,纳税人通过杭州市国地税电子税务局申请注销现在正在开发,尽快会推出。 市国税局:注销业务相对复杂,省局也未将注销业务纳入"最多跑一次"事项。目前,对于无涉税事项需要处理的纳税人,注销业务属于即办事项。我们已经在杭州市电子税务局上开发了注销业务的预申请功能,但因注销还涉及发票缴销、设备收回、补税等事项,目前还无法实现全流程网上办理。
55	发票代开	加强网站建设,减少网站卡顿情况出现	团市委	市国税局		目前杭州市电子税务局系统运行较平稳,但由于高峰期政务云资源比较紧张,因此在局部服务故障时有时会系统运行不畅。对于系统已发现的问题已逐个采用技术手段及时作出整改、优化,并在适当时间申请增加云资源。同时重视运维管理工作,制定了相应的运维机制,配套有运维团队,提高运维管理的效率,发现问题及时进行处理解决,提升用户体验。
56	对外支付税务备案	建议纳入网上办税平台业务受理范围	团市委	市国税局		该事项已经纳入杭州市电子税务局二期开发内容,预计10月可上线运行。
57	公积金到账提醒	公积金的到账没有确切的通知信息,不知道可不以开通相关的推送服务。	杭报集团	市公积金管理中心		职工可通过相面、微信公众号、公积金官网、浙江省政务服务APP等渠道办理短信业务,开通后公积金账户如有变动,手机将会收到相关短信内容。
58	公积金提取业务	没有实现“最多跑一次”,过程较繁琐	团市委	市公积金管理中心		中心所有业务资料齐全都已实现最多跑一次。办事所需资料要件、办理流程均可在中心微信、网站等公开渠道查询。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
59	公积金办卡	公积金不能和社保局学习一下,办卡会自动有名单出来,自动办卡,社保局只要提供照片即可,而且公积金办卡领卡还不是一 个地方,公积金开卡还强输经办人直接开通卡存钱才给卡,原来 都不是这样的,现在公积金办卡还多了个什么税收申明,网站也 没有通知;还有社保局前单位中断了我们就能直接续保的,公积 金为什么还非要前单位转移过来,很多人联系不上前单位了,而 且有些和前单位关系不太好的不愿意转移怎么办呢?而且很多 单位搬迁、破产、更名,根本找不到的又怎么办?难道就不能提 取了?	杭报集团	市公积金 管理中心		单位和职工开户无需办理卡片。职工更换工作单位,公积金只 需前单位报停即可,无需转移。如前单位确已破产、注销等,我 们可和工商部门核查。职工提取公积金无需单位盖章。
60	市民卡充值	市民卡开通的公交电子钱包,在支付宝上能不能一次性充值完 成。像冲话费一样简单。上次为了充值特意下载了杭州市民卡 客户端,发现网上充值之后,还要线下去操作一下才算充值成功, 这个有点不方便的。	杭报集团	金投集团 (市民卡公 司)		市民卡钱包应用具有交易速度快,无需输密码优势,适用于公 交、地铁等快速通过的脱机交易应用场景,使用的是含智能芯片 的非接触 IC 卡,相关数据写在卡内,交易时需要外部读写设备 的支持,因此就目前的技术条件还没能完全做到互联网端服务。 为方便市民,解决技术中的瓶颈,我公司已积极创新,通过利用 全市公共自行车网点为市民提供“网上充值后自助机拍卡补 登”的新型充值方式,现支持补登操作的自行车网点已有 2800 多个,尽可能满足市民充值的需求。
61	公交卡换卡	公交卡坏卡更换,可以通过邮寄、银行转账方式实现最多跑一次	杭报集团	金投集团 (市民卡公 司)		同时我司也继续进行创新,目前已与支付宝合作,推出了杭州通 支付宝公交卡,可使用支付宝直接进行充值和使用,无需补登。 目前普通公交卡、正常可读卡的市民卡电子钱包(杭州通卡、公 交 T 卡),可实现现场一次办理解决; 不能正常读卡的,可选择邮寄业务实现一次办理; 年底前,也可以选择先进行领卡,待 48 小时后,在公共自行车服 务点进行补登实现一次办理。
62	市民卡补办	办事人到市民中心补办市民卡,服务态度很好。但是新卡拿到 后,原卡中公交自行车押金必须到定安路 25 号的市民卡城南服 务厅才能办理转账,市民中心的窗口没有权限。因此一件事只能 到两个地方办理才完全办好,造成极大的不便。 建议: 市民中心以及其他市民卡办事服务窗口能尽量完善功能,不要再 出现一些经常性要办理的服务内容无法办理,市民还得去别的营 业厅,造成同一件事分两个地方办理的情况。	市妇联	金投集团 (市民卡公 司)		除公共自行车押金在涉及“债权债务”情况(属于自行车公司业 务)转移无法“一窗受理”外,其他功能转移均可以“一窗办理”。
63	市民卡补办	市民中心离家过远,建议加强网上办理业务	团市委	金投集团 (市民卡公 司)		为方便市民就近办理业务,主城区各个行政服务中心均有市民 卡驻点窗口(下城区以及风景名胜区将在 9 月底前入驻)。同 时我公司也在不断拓展线上业务渠道,目前市民卡网站或市民 卡 APP 可办理市民卡挂失、申领、补换卡、充值等业务,还可办 理邮寄送卡。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
64	70岁老年免费乘车卡申办卡办卡繁琐、不便	70岁老年免费乘车卡办卡特别繁琐、不便，首先全市只有市民卡城南营业厅可以办（其他市民卡营业厅不能办），再是材料复杂和重复，既要身份证，又要《浙江省优待卡》，明显是重复，全省通用的优待卡，杭州市民卡公司不认可宁波等地发行的，要到社区换杭州制作的优待卡。向市民卡公司反映，答复我公司是这样子以府纪要〔2005〕298号文件第二条规定，如果每个部门都这样子以红头文件作答，那还改革什么???	杭州文广集团	金投集团（市民卡公司）		关于优化70周岁以上老年人《免费乘车卡》办理流程，考虑到涉及系统改造工程量较大，预计从2018年1月1日起，70周岁以上老年人办理《免费乘车卡》不再需要凭《浙江省老年优待证》，只需凭身份证即可办理；同时，为方便老年人办卡，我公司根据年初工作计划，从2017年8月20日起，办理《免费乘车卡》已定坐落25号这个网点扩展到市中心、城西、城北、拱墅、下沙、滨江网点，8月31日起上城、江干、西湖三个行政服务中心和大江东营业厅也开通办理70岁以上老年人《免费乘车卡》，以实现老年人简单办，就近办的工作要求。
65	医保本办理	显示叫号具有局限性，一个显示屏只显示附近窗口，如果一次要多办几个事情，就需要跑来看号码，容易过号。可以一个显示屏多个区域的窗口号码滚动播放。	市妇联	市民之家管理中心		市人社局：经了解市民之家大厅目前已开通叫号的短信提醒功能，可及时提醒参保人员至窗口办理业务。
66	居住证办理	身份证还要跑到别处复印，刚开始办理没说清楚要带的资料。派出所应该提供复印的服务。	杭报集团	下城区石桥派出所		下城区：1、今年8月底，石桥派出所已经为窗口配置了复印机，为办事群众提供免费复印服务。2、每个前来咨询业务的群众，在咨询后，窗口都会提供需办理业务的材料清单，让群众拿走对照清单准备材料。3、分局也更新了政务网公开信息，方便群众查询。 市公安局：今年8月底，石桥派出所已经为窗口配置了复印机，为办事群众提供免费复印服务。每个前来咨询业务的群众，在咨询后，窗口都会提供需办理业务的材料清单，让群众拿走对照清单准备材料。
67	医保办理	窗口较少，等待时间较长。	市委组织部	江干区人力社保局		市人社局：目前江干区人社局已增设了3个“综合受理窗口”，实现社保、医保业务的“一窗受理”，且于9月1日起在江干区市民之家新增医保办事窗口，同时双休日也开放，方便老百姓周末办事及就近办事。（联系人：金小兰 56135567）
68	新办身份证	虽然仅跑1次，但存在懒政、滥收费情况。指定EMS快递。4张身份证均寄给同一地址，本可以用一个快递。但却硬生生每个证件用一个快递。每件是15元。总共收取快递费60元。市区内寄件本可以10元的事情，做成了60元。快递员送货上门时候，甚至也骂了。建议对该窗口约谈劝导。	杭报集团	江干区凯旋派出所		1、目前省厅身份证制证系统中只能一个证件办理一个快递，不能同一地点多个证件合并办理快递。2、为了保障法律文书类寄递的安全，目前只能通过中国邮政开展，不能通过其他快递公司，至于15元的收费标准则是由邮政公司制定。 市公安局：目前省厅身份证制证系统中只能一个证件办理一个快递，不能同一地点多个证件合并办理快递。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
69	廉租房申请 (补贴)	要去文三路 533 号交税, 不方便	市委组织部	西湖区		西湖区: 经与区地税局联系, 整改意见由市地税局统一反馈市财政地税局; 廉租房申请(补贴)需要提供《个人所得税纳税证明》, 申请人持身份证到办税服务厅打印《个人所得税纳税证明》外, 还有自助打印四个途径: 1. 打开支付宝 APP, 通过支付宝——城市服务——浙江地税中的“电子税务局个人用户注册”实名注册和认证, 用注册的用户名和密码登陆浙江省地税联合电子税务局打印《个人所得税纳税证明》。2. 打开浙江政务服务 APP, 进行实名注册和认证, 用注册的用户名和密码登陆浙江政务服务网, 通过便民服务——个人纳税证明打印《个人所得税纳税证明》。3. 持身份证到办税服务厅或 24 小时自助服务厅自助打印《个人所得税纳税证明》。4. 到办税服务厅领取注册码, 到浙江省国地税联合电子税务局, 通过新用户注册——个人用户注册进行注册, 用注册的用户名和密码登陆浙江省国地税联合电子税务局打印《个人所得税纳税证明》。
70	少儿医保续保	建议在社区增加窗口	市委组织部	滨江区		市人社局: 我局对有需要的社区工作人员授予办理城乡居民参保相应的业务权限, 并与滨江区医保办联系配合做好相关工作。一是要求后台工作人员积极配合前台工作人员做好业务的接待工作, 促使前台人员尽快熟悉办事流程, 后台人员积极引导, 尽快缩短办结时间。
71	货运经营许可证注销业务	此次办理过程中, 业务受理由新工作人员承担, 速度上相对老员工会慢。建议老员工多对新员工进行业务指导, 加速办理熟练程度。	团市委	萧山区道路 运输管理处		二是加强教育, 提高窗口工作人员的业务素质和服务能力, 遇到问题积极应对, 做到不耻下问, 切不可不懂装懂, 避免耽误办事群众的时间。 三是对相关的办事指南进行再梳理, 避免因办事指南不明而再次产生类似的情况。
72	办理个体工商户营业执照	办事工作人员办事效率低, 服务责任心不强, 不作为行为, 总之我们个体经营户找相关部门人员办事很难, 最多跑一次办事目前具体落实很难。	杭报集团	余杭区乔司 街道办		余杭区: 经与杭报集团联系, 位于乔司街道鑫同路 8 号的杭报集团无个体工商户,
73	失地农民养老保险	印制失地农民保险办理流程及手续材料等手册, 分发到村, 让村民能了解失地保险办理的条件	市委组织部	富阳区		富阳区: 区人社局社保中心已经在第一时间将 2017 年 7 月 1 日后被征农民转保调整后政策进行广泛宣传, 同时相关业务办理流程及办理宣传网页也已经部署落实, 正在加紧印制中, 印制完毕后立即下发全区所有乡镇(街道), 并由个乡镇街道大社保服务中心下发至各村(社区)。
74	发票验旧领新	自助服务区可以再增设设备	团市委	富阳区		富阳区: 目前富阳办税服务厅拥有二台 ARM 机可直接验旧并领取纸质发票, 四台 ARM 机, 6 套其他自助设备(电子税务局)可验旧并领取电子票号。总体上说, 自助设备配备较为充足。考虑到部分时间段纳税人比较集中, 可能造成需要排除等候的情形。为解决这个问题, 我局计划近期增加自助发票验领机。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
75	普通发票代开(个人)	在国税大厅设立普通发票代开(个人)窗口	市委组织部	富阳区		富阳区:为提高办税服务效率,让有限的办税服务资源发挥最大的效用,让更多纳税人享受更优质快捷的服务,区国税局办税服务厅均设立综合服务窗口,集成提供各类服务,含发票代开(个人)业务。统计数据显示,2017年1-8月,富阳国税办税服务厅纳税人平均等候时间为5.99分钟,业务平均受理时间为5.52分钟,表明我们的窗口服务资源较为充足,纳税人办税时间在合理区间内。
76	生产、储存危险化学品项目的建设设计安全设施设计审查	窗口工作人员主动服务的意识还要加强。	市委组织部	桐庐县安全生产监督管理局		首先,加强窗口工作人员文明礼仪和业务知识培训。制定“桐庐县安监局行政许可文明用语手册和业务知识学习计划”,由我局工作人员每周2次去窗口现场指导业务。内容涵盖语句表达,使用敬语,禁止使用的不文明用语等内容。其次,增加群众办事服务质量跟踪回访力度。在事项办结一周内,我局将以电话、短信、微信等方式联系申请人,充分听取、了解办事群众对窗口工作的意见、建议以及服务满意度,结合反馈结果,制定窗口工作人员培训计划。再次,建立服务信息对接制度。窗口工作人员第一时间将群众来电来访情况登记移交我局行政许可科,由我局根据相关信息及时跟进服务,指导申请人办理安全生产相关业务,做到“少跑腿、少走弯路”。

第二批群众和企业反映问题清单(来自市信访局收集的意见)

收集时间:9月6日

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
1	办理股权变更业务	周女士反映,其于5月19日前往萧山区行政服务中心办理股权变更业务,窗口工作人员不仅态度冷淡,一副不爱搭理的样子,也不告之相关表格如何填写,认为办事不认真,工作作风不端正,有损政府部门形象。	市信访局	萧山区	市场监管局	萧山区市场监管局:为贯彻落实省委、省政府“最多跑一次”改革工作,我区推行区级行政审批平台“一窗通办”,专岗人员经区办事服务中心统一招录培训后分配至“一窗通办”窗口。为保证“一窗通办”新进人员能更快的适应工作环境,区办事服务中心进行了多次培训及考核,培训内容包括礼仪仪表、服务行为规范、服务语言规范、服务人员的服务水平、团队意识提升等,通过培训提升窗口工作人员的服务水平,树立良好的政务服务形象。人员考核坚持“能进能出”的原则,区办事服务中心对专岗人员按照相关考核细则的有关规定实施考核。
2	办理企业更名业务	8月8日11时许黄先生来电反映,其于当天前往西湖区行政服务中心办理企业更名业务,在企业登记综合窗口向3030号工作人员询问,胡洁是否在该窗口工作时,得到的答复是“你自己去网上申请”咨询其他事项时,称“没时间”。其认为工作人员语气生硬、态度恶劣,给政府部门形象抹黑,要求核实处理。	市信访局	西湖区	市场监管局	西湖区市场监管局:1.经核实,黄先生去窗口咨询相关问题的时候,窗口正在叫号受理其他业务;2.黄先生提到的工作人员语气生硬、态度恶劣,我们对其进行了约谈和批评教育,后续将严格按照审管办窗口工作人员管理办法严肃处理;3.为举一反三,避免类似的情况再次发生,召集全体窗口和后台人员开会,重点强调工作纪律,并邀请审管办科长对窗口礼貌用语和服务技巧进行了专项培训。 西湖区:1.经核实,黄先生去窗口咨询相关问题的时候,窗口正在叫号受理其他业务;2.黄先生提到的工作人员语气生硬、态度恶劣,我们已对其进行了约谈和批评教育,后续将严格按照审管办窗口工作人员管理办法严肃处理;3.为举一反三,避免类似的情况再次发生,已召集全体窗口和后台人员开会,重点强调工作纪律,并邀请审管办科长对窗口礼貌用语和服务技巧进行了专项培训。
3	办理户籍迁移	袁女士反映,从5月13日开始,其曾三次前往上城区南星派出所办理户籍迁移,第一次工作人员告知缺少房产证复印件,第二次称缺少结婚证复印件,第三次称打印机坏了。袁女士认为,工作人员业务如此不熟练,与当前政府提倡的“最多跑一次”改革不相符,希望加强教育管理。	市信访局	上城区	市公安局	对于工作人员未一次性告知问题,我们将在今后的工作中加强教育培训,提高业务能力,确保一次讲清、讲全,且目前我们已经要求公安机关所有窗口提供免费复印服务。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
4	补办异地身份证业务	余先生反映,其于5月初多次前往下城区石桥派出所补办异地身份证业务,工作人员均告知办证系统故障无法办理,其不认可,认为存在久拖不办现象。	市信访局	下城区	市公安局	市公安局:经调查,2017年4月29日,下城分局石桥派出所用于居民身份证异地办证的电脑出现故障,在无法维修情况下更换了新电脑。但新电脑在安装异地办证系统硬件(二合一指纹读卡器)时出现故障,在下城分局科技部门技术人员多次上门安装调试未得到解决的情况下,派出所于4月29日至6月16日的50天时间内,暂停了异地居民身份证办理业务,影响了部分群众办证,派出所专门张贴了停办告示,同时对一些明确表示有急需的办证群众,积极协调周边派出所帮助异地办证(共办理21张)。6月16日,市局接报后协调省公安厅工程师帮助修复了派出所异地办证系统的硬件故障,6月17日,派出所恢复正常业务办理。针对下城分局石桥派出所窗口未及时修复服务设施,造成群众不便,落实异地办证服务项目不力的情况,我局已对相关责任人员予以《局规》记分处理。同时,由于该系统为部建系统,也将相关维护问题上报公安部,建议进一步完善。
5	萧山社保发的ZCA数字证书兼容问题	从事财务工作的古女士反映,萧山社保发的ZCA数字证书只能使用win7/32位电脑,与其他操作系统不兼容,无法办理网上申报及补缴,希望帮助升级数字证书以便正常使用。	市信访局	萧山区	市人力社保局	市人力社保局:2018年1月1日起四地社保将实现一体化,目前萧山仍作为独立的统筹区,其社保证书问题,我局将督促和指导萧山区人力社保局尽量予以解决。
6	办理身份证业务	张先生于8月18日在江干区杭海路1237号九堡派出所服务大厅入门最左边第一个窗口,办理身份证业务,反映其取号22号,排队办理时,工作人员要求其重新排队,并未按取号机叫号的顺序办理业务;其未携带照片办理,工作人员回复:“你没带照片过来干嘛”,后在其拍照时,将其资料随意摆放一旁,现来电要求投诉该名工作人员的工作态度问题,认为其不尊重办事人员,要求给予道歉。	市信访局	江干区	市公安局	市公安局:办理身份证是不需要群众自行携带照片的,是由派出所工作人员现场采集照片的。对相关工作人员态度问题已进行教育,并专程致电当事人道歉。对窗口秩序问题,根据受理量派出所进行窗口的合理调整、设置咨询席,进行引导办理,避免群众误解。
7	下城区政服务中心工商窗口办理打印企业无章证明	唐先生于8月4日前往下城区白石巷行政服务中心16号工商窗口办理拉取企业无章证明,工作人员告知其材料不全,其补齐后于11时25分再次前往该窗口办理,被告知:“马上下班了,现在不办了,下午再来办”。16时30分其第三次下城区前往该窗口办理时,工作人员告知:“该项业务需要前往下城区东新路334号413办公室办理。”其不认可,该工作人员未到下班时间就不办理业务,且上午并未告知其该项业务不在此处办理,导致其多次奔波仍未办理成功。	市信访局	下城区	市场监督管理局	下城区市场监督管理局:我局和当事人沟通后,经了解:下城局关于企业无章法证明是在局本部办公室(东新路)办理,窗口是办理个人居住证所需的未列入异常名录证明。当天唐先生共来了两趟,和窗口人员之间由于表述与互相理解存在差异,导致了一些误解,后面已经解释清晰,唐先生也表示理解与满意。但针对发生的事例,我们深刻反思,并本着“有则改之,无则加勉”的态度,开展了内部整顿,着重从加强制度建设,完善服务机制,改进工作方式,提高服务水平,提高人员素质、健全服务体系等方面进行整改,防止出现类似的失误或问题。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
8	咨询有关公司注销业务	林先生曾向富阳区市场监督管理局咨询有关公司注销业务,市场监督管理局答复“按公司法规定,需2/3以上股东认同方可办理注销”,并解释“2/3以上为大于等于2/3”。6月27日,林先生前往富阳区行政服务中心工商窗口办理公司注销业务,窗口工作人员告知“2/3以上股东认同可注销,不包含2/3”,其表示不解,同一个问题同一部门竟然给出两个答案,究竟谁说得对?	市信访局	富阳区	市场监督管理局	富阳区市场监管局:《公司法》规定,股东大会作出修改公司章程、增加或者减少注册资本的决议,以及公司合并、分立、解散或者变更公司形式的决议,必须经出席会议的股东所持表决权的三分之二以上通过。《公司法》中的“以上”包括本数。针对出现同一个问题同一部门给出两种答复的情况,富阳区市场监督管理局立即整改,对工作人员加强业务培训,确保“一口说清”,避免因业务不精而出现类似情况。
9	办理社保跨省转移	于女士5月18日前往江干区人力社保局办理社保跨省转移,打印2009年9月至2017年2月的社保缴费明细清单,工作人员表示因社保系统后台问题需要等待,至5月23日仍然没有拿到社保缴费明细清单,其对此非常不认可。	市信访局	江干区	市人力社保局	江干区:于雅薇,女,1966年8月出生,2017年4月杭州九马玻璃有限公司以管理岗位为其办理停保手续,累计缴纳养老保险费年限7年9个月。5月18日,于女士到区人力社保局社保服务大厅窗口办理养老保险跨省转移手续,5月26日转移手续办理完毕,办结时间为7个工作日。根据人社部发〔2009〕187号文件规定,原基本养老保险关系所在地社保经办机构在接到同意接收《联系函》的15个工作日内,办理好转移接续的各项手续,符合办理时限要求。 原市社保业务系统对超过法定退休年龄(50周岁以上)的特殊人群在办理转出时会呈现封锁状态,因于女士急于办理养老保险转移,我局社保处工作人员按照特事特办的原则,多次与杭州市人力社保局信息中心协调,与市社保局财务处联系,为其提前办理完成养老保险转移手续。现市人社局、信息中心对此类人群已开放了专门的模块,便于工作人员及时办理转移手续。 (联系人:温佩华 56135500)
						市人力社保局:对于各区社保部门在办理过程中出现的系统后台问题,我们会在发现后第一时间予以解决。

序号	办理事项	建议内容	意见来源	整改责任部门		部门整改工作反馈
				牵头部门	配合部门	
10	开具无犯罪记录证明	贾先生于7月21日上午,在拱墅区米市巷派出所开具无犯罪记录证明,民警告知需要等待7个工作日后面来领取,其不认可,表示西湖区和江干区的派出所均当场开具记录证明,要求拱墅区米市巷派出所给予合理解释。	市信访局	拱墅区	市公安局	市公安局:公安机关在出具有无违法犯罪记录时,能够当场出具的,都应当当场给予出具。但根据《浙江省公安机关出具有无违法犯罪记录证明工作规定》(浙公通字〔2015〕2号)第十四条“公安派出所应当在受理申请之日起7个工作日内出具有无违法犯罪记录证明。能够当场出具的,应当当场出具。因调查核实等特殊情况,无法在规定期限内出具的,经公安负责人批准,可再延长7个工作日,同时向申请人说明理由。需向其他司法机关核查的,核查时间不计算在上述期限内。”因此遇有一些情况复杂、不明确的,需要社区民警上门调查核实或向其他司法机关核查的,则无法当场出具
11	车辆上牌	8月22日蒋先生反映,其在建德市缴纳车辆购置税等税费时,需先到荷映路建德市行政服务中心办理,再到新衢路建德市车管所办理车辆上牌,希望“两窗”并一地,落实“一窗受理、集成服务”,真正实现最多跑一次。	市信访局	建德市	市公安局	市公安局:9月12日建德市国税局车辆购置税窗口正式进驻交警大队车管所办证大厅,群众办理新车上牌只要跑一地即可。
12	办理少儿医保	8月25日杨先生反映,其孩子在杭州就读,需要办理少儿医保,但户籍在萧山区城厢街道,需要教育部门出具证明,其认为社保部门和教育部门应对接互通信息,实现“最多跑一次”目标。	市信访局	萧山区	市人力资源和社会保障局	市人力资源和社会保障局已经和杭州市教育局完成学籍信息共享和对接工作,符合杭州市主城区参保条件的非主城区户籍学龄后儿童,可以通过数据共享平台获取学籍信息,实现“最多跑一次”的要求。因新入学的新生教育部门尚无学籍信息等原因导致无法通过共享平台获得学籍数据的部分人员,需要提供相应的学籍证明。
13	社保缴纳	8月25日王女士反映,其社保原缴纳在杭州经济技术开发区,现缴纳在萧山区,其认为系统如果联网,数据共享,其就可一次性办理,实现“最多跑一次”。	市信访局	萧山区	市人力资源和社会保障局	市人力资源和社会保障局:从2015年12月1日起,主城区、萧山、余杭、富阳社会保险参保数据已实现互查互认,2018年1月1日起四地社保将实现一体化,目前积极推进中,届时作为一个统筹区可实现数据联网。