

# 杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2017〕37号

## 关于公布“最多跑一次”群众满意率 回访结果的通报

区级各有关单位：

群众和企业办事获得感和满意度是“最多跑一次”改革成效的重要衡量标准，为此，区跑改办近期对“最多跑一次”改革群众的满意率进行了回访分析，现将情况通报如下：

### 一、短信回访情况

区跑改办对9月3日至9月9日到入驻区办事中心（本部）和区市民之家业务窗口部门办事的群众进行全覆盖短信回访。请当天办结的群众对办事满意度进行评价，共计发放短信7071条，其中回收有效短信1093条。通过电话回访情况来看，本次短信回访群众参与评价率比较低，究其原因，主要是办事体验感不高，不愿意回复短信，导致各部门之间满意率不平衡。

从回访结果来看，通过前阶段的努力，大多数部门回复短信

的群众满意度较高，其中发改局、规划局等部门满意率达 100%，群众体验感较好；财政（地税）局（设市民之家窗口）由于受到办件量较大等原因，满意率较低；市场监管局总体满意度较高，但其中食品生产许可事项满意率较低。具体短信回访满意率统计情况详见附件 1。

## 二、电话回访情况

区跑改办参照省改革办对各地“最多跑一次”改革群众满意度调查的方法和范围，委托第三方调查评估机构，对 7 月 1 日至 7 月 31 日期间到入驻区办事中心和区市民之家的重点事项，未入驻“中心”的部门大厅重点办事项，以及基层站所办事大厅重点服务事项办事的群众进行电话抽查回访，共计回访 3578 名群众，2114 名群众对办事体验作出评价，86 名群众对各部门提出明确批评意见。

从电话回访情况来看，各部门在“最多跑一次”改革工作上做了不少努力。在服务态度方面，各部门在工作作风、服务态度、工作效率等方面都有显著转变，“最多跑一次”实现率不断提高，群众获得感得到进一步增强。在便民利民方面，办事中心和市民之家各窗口均摆放了简化版办事指南，并能在现场查询并打印完整版办事指南。

从电话回访数据来看，7 月份全区各部门平均满意率为 77.99%，其中，投资项目审批类事项群众满意率最高，达到 96.1%。有些事项由于服务态度不好、排队等候时间长等原因，群众意见

较大，满意率较低。具体电话回访满意率统计情况详见附件 2。

### 三、不满意的主要问题和群众意见

**1、业务能力不够强。**部分工作人员政策不熟悉，政策解释不到位，没有将事情一次性说清楚，同时，部分业务电话咨询和窗口办理说法不一。

**2、硬件设施不够好。**商事登记、不动产登记窗口少，业务量大，排队等候时间长，部分基层站所等候区座位不够多，复印打印需要跑较远的地方，部分派出所标识标牌缺失或者不醒目。

**3、网上查询不便捷。**部分服务流程没有在网上公布或更新不及时，一些办事讯息无法在网上进行查询，导致群众必须到窗口进行询问。

**4、服务态度不够好。**到办事现场无人引领，部分咨询窗口工作人员在二次询问后，容易产生不耐烦情绪，一些咨询电话打不通。

具体电话回访意见详细清单，详见附件 3。请各部门及时加以整改，并于 9 月 20 日前将《“最多跑一次”群众满意率回访问题整改反馈表》（附件 4）报至区跑改办。

附件 1：《9 月 3 日至 9 月 9 日办事群众短信满意度评价统计表》

附件 2：《“最多跑一次回访统计”（7 月办事群众电话回访数）》

附件 3：《群众意见建议反馈》

附件 4：《“最多跑一次”群众满意率回访问题整改反馈表》

联系人：徐一苇      联系电话：82899723

邮箱：xszdpyc@163.com

萧山区全面深化“最多跑一次”改革工作领导小组办公室  
(萧山区人民政府办事服务中心代章)

2017 年 9 月 13 日

---

主送：区级各有关单位、交投集团、市民卡公司。

抄送：区委盛阅春书记、区政府王敏区长、顾春晓常务副区长，  
区委办公室、区政府办公室，派驻第二纪检监察组、派驻第六纪  
检监察组。

---

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2017 年 9  
月 13 日印发

---