

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〕38号

关于公布 9 月第一批“最多跑一次”

群众满意率和实现率回访结果的通报

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，动态掌握满意率和一次实现率有助于推动“最多跑一次”改革工作的开展。为此，区跑改办从9月开始实行每周一次的办事群众满意率和实现率回访，并对群众反映问题进行整理分析，现将第一批情况通报如下：

一、回访时间

9月1日至9月7日

二、回访范围

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2886名群众，其中1730

名群众对办事体验作出评价，有 59 名群众对各部门提出明确批评意见，有 445 名群众没有实现“跑一次”。

三、回访情况

1、满意度总体提升。与 7 月电话回访数据相比较，全区总体满意度有所提升，满意率为 81.19%，其中，车辆管理、商事登记等部门满意率显著提升。但是，部分部门受到办件量增大、窗口工作人员流动性大等原因影响，满意率出现一定程度的浮动。具体电话回访满意率统计情况，详见附件 1。

2、实现率总体较高。本次电话回访，增加了“最多跑一次”实现率回访统计，全区为 92.1%，全区办事群众平均办成一件事仅需跑 1.1 次。其中，社会事务事项和投资项目事项实现率达 100%，但是，部分事项由于业务专业度较高、群众不了解，实现率较低，群众需要跑多次才能办成。具体电话回访实现率统计情况，详见附件 2。

本次电话回访群众反映集中的意见与 7 月电话回访中类似，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 27 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。

注：因电话回访需要一定时间周期，与短信回访形成时间差，通报时间段不一致。

附件 1：《“最多跑一次”满意率回访统计（9 月第一周办事群众电话回访数）》

附件 2：《“最多跑一次”实现率回访统计（9 月第一周办事群众电话回访数）》

附件 3：《群众意见建议反馈（9 月第一周）》

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 21 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 21 日印发
