

# 杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

萧跑改办〔2018〕5号

---

## 关于2018年一季度“最多跑一次”满意率、 实现率第三方电话回访情况的通报

各有关单位：

全省“最多跑一次”改革绩效评价主要采用满意率、实现率第三方评价的方式开展。为做好我区“最多跑一次”改革的绩效跟踪评估，确保在全省排名中取得好成绩，去年起，区委、区政府已将“最多跑一次”改革专项社会评价纳入全区综合考评的“社会评价”考核模块，占比为10%，权重为2分，由区“跑改办”每季度实施一次第三方电话回访，具体内容可参考《2018年度萧山区综合考评实施意见》（萧委〔2018〕1号）。现将一季度全区“最多跑一次”满意率、实现率第三方电话回访情况下发给你们。

从总体结果来看，全区一季度满意率平均值94.77%、实现率平均值92.53%，参考2017年浙江“最多跑一次”的平均实现率87.9%、平均满意率94.7%，离2018年全省排名前20名的目标仍

有不小的差距。其中**满意率低于平均水平的有**：区商务局、国土萧山分局、区公安分局（车管）、区招管办、消防大队、区城管局、区市场监管局、区财政地税局、区市民卡公司、区交通局、区规划分局、区教育局、区人力社保局、区民政局；**实现率低于平均水平的有**：区烟草专卖局、区招管办、区市民卡公司、消防大队、国土萧山分局、区住建局、区规划分局、区民政局、区农水局、区人力社保局、区环保局、区安监局、区教育局；区民政局满意率最低，区教育局实现率最低。

请各单位高度重视，认真对照各自工作职能，采取有效措施，提升部门满意率、实现率。

- 附件：1. 2018 年一季度办件第三方电话回访满意率情况  
2. 2018 年一季度办件第三方电话回访实现率情况

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

2018 年 6 月 7 日

# 附件 1

2018 年一季度办件第三方电话回访满意率情况

序号	部门名称	抽样指数		满意率(%)	比较满意率 (%)	基本满意率 (%)	不太满意率 (%)	不满意率 (%)
		有效样本框	抽样数					
1	区经信局	143	50	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	区档案局	102	50	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	区住建局	56	32	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	区卫计局	50	30	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	区气象局	46	30	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	区招商局	46	12	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7	国税萧山分局	31	18	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8	区文广新局	29	19	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	区农水局	11	11	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	区安监局	11	11	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00

11	区司法局	11	11	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
12	区民宗局	5	5	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
13	区人防办	2	2	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
14	区公安分局 (户籍)	6611	209	98.04	0.49	0.98	0.00	0.49
15	区发改局	63	46	97.78	2.22	0.00	0.00	0.00
16	公积金萧山 分中心	121	50	97.73	0.00	2.27	0.00	0.00
17	区公安分局 (出入境)	35909	1080	97.62	1.72	0.57	0.09	0.00
18	区环保局	141	50	96.00	0.00	4.00	0.00	0.00
19	区农业局	53	27	96.00	0.00	0.00	0.00	4.00
20	区烟草专卖 局	287	50	95.24	0.00	2.38	0.00	2.38
21	区商务局	337	50	94.74	5.26	0.00	0.00	0.00
22	国土萧山分 局	7823	240	92.86	3.57	2.04	0.00	1.53

23	区公安分局 (车管)	3945	120	92.78	4.12	3.10	0.00	0.00
24	区招管办	52	27	92.00	4.00	4.00	0.00	0.00
25	消防大队	419	50	91.67	8.33	0.00	0.00	0.00
26	区城管局	125	50	91.67	2.08	4.17	0.00	2.08
27	区市场监督 局	9828	300	91.08	5.63	1.88	0.00	1.41
28	区财政地税 局	944	100	90.16	4.93	3.27	1.64	0.00
29	区市民卡公 司	21107	663	89.36	5.24	3.76	0.49	1.15
30	区交通局	225	50	89.36	6.40	2.12	2.12	0.00
31	区规划分局	472	50	87.50	4.17	8.33	0.00	0.00
32	区教育局	59	25	83.33	8.33	4.17	4.17	0.00
33	区人力社保 局	1363	100	82.67	10.67	4.00	0.00	2.66
34	区民政局	169	50	74.43	4.65	16.28	2.32	2.32
35	区旅游局	1	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 附件 2

2018 年一季度办件第三方电话回访实现率情况

序号	部门名称	抽样指数		实现率 (%) (零上门/一次)	未实现率(%) (两 次及以上)
		有效样本框	抽样数		
1	区农业局	53	27	100.00	0.00
2	区人防办	2	2	100.00	0.00
3	区民宗局	5	5	100.00	0.00
4	区司法局	11	11	100.00	0.00
5	区招商局	46	12	100.00	0.00
6	区文广新局	29	19	100.00	0.00
7	区气象局	46	30	100.00	0.00
8	区公安分局(户籍)	6611	209	99.51	0.49
9	区公安分局(出入境)	35909	1080	99.05	0.95
10	区经信局	143	50	97.56	2.44
11	区公安分局(车管)	3945	120	96.00	4.00
12	区城管局	125	50	95.83	4.17
13	区卫计局	50	30	95.66	4.34
14	区发改局	63	46	95.65	4.35
15	公积金萧山分中心	121	50	95.45	4.55
16	区财政地税局	944	100	95.00	5.00
17	区商务局	337	50	94.74	5.26

18	国税萧山分局	31	18	94.12	5.88
19	区档案局	102	50	93.88	6.12
20	区市场监管局	9828	300	92.75	7.25
21	区交通局	225	50	92.67	7.33
22	区烟草专卖局	287	50	92.50	7.50
23	区招管办	52	27	91.67	8.33
24	区市民卡公司	21107	663	90.94	9.06
25	消防大队	419	50	89.58	10.42
26	国土萧山分局	7823	240	88.14	11.86
27	区住建局	56	32	87.50	12.50
28	区规划分局	472	50	87.23	12.77
29	区民政局	169	50	85.71	14.29
30	区农水局	11	11	83.33	16.67
31	区人力社保局	1363	100	82.72	17.28
32	区环保局	141	50	81.81	18.19
33	区安监局	11	11	75.00	25.00
34	区教育局	59	25	72.00	28.00
35	区旅游局	1	0	0.00	0.00

---

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政府办公室，区政协办公室，区四套班子领导。

---

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2018年6月5日印发

---