

“最多跑一次”改革 专 报

第 19 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 3 日

编者按：

根据《关于印发〈推进“最多跑一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案〉的通知》(杭跑改办〔2018〕18号)的要求,市“最多跑一次”改革专题组办公室将组织力量对“12345”热线的接通率、实时答复率进行抽查,并于每周二通报抽查情况。请各地各单位高度重视,对于咨询服务中的问题,认真做好研究分析、对照梳理、及时整改,做到举一反三。

“最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第3期)

根据8月28日-9月4日的抽查情况,通报如下:

一、“12345”热线接通情况

拨打10次,2次未接通,接通率80%,未接通情况如下:

1.8月31日17:45分拨打热线,被告知“坐席繁忙”,等候三次,未接通。

2.8月31日18:10分拨打热线,被告知“坐席繁忙”,等候四次,未接通。

二、“12345”热线答复存在问题

1. 咨询“期满换领机动车驾驶证”,未告知需提供“县级或者部队团级以上医疗机构出具的有关身体条件的证明。属于申请残疾人专用小型自动挡载客汽车的,应当提交经省级卫生主管部门指定的专门医疗机构出具的有关身体条件的证明”。进一步咨询是否异地可办证,告知应该只能在户籍所在地办理,实际“期满换领机动车驾驶证”可异地办理。

2. 咨询“旅行社变更经营场所信息,《旅行社业务经营许可证》变更如何办理”和“旅行社注销如何办理”事项,未能当场答复,回复将在5个工作日内进行答复并提供市场监管部门的联系

方式供群众再咨询。

3. 咨询“网络预约出租汽车驾驶员从业资格证纸质版本遗失补办”事项,未告知需要提供“驾驶员本人近期两寸免冠照片 2 张原件”,而额外要求提供“机动车行驶证原件及复印件”“机动车照片”。

报：省“最多跑一次”改革办公室，周江勇书记，徐立毅市长，于跃敏主任，
潘家玮主席，许明秘书长，戴建平常务副市长，高国飞副秘书长，各
区、县（市）党政主要领导

发：市直各单位，各区、县（市）“最多跑一次”改革专题组办公室
