

“最多跑一次”改革 专 报

第 22 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 7 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于每周通报党员干部、绩效信息员、媒体暗访各级行政服务情况和群众反映的改革问题。请各地各单位高度重视,对于暗访发现和群众反映的各类问题,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”改革问题通报

(第 1 期)

现将前期党员干部、绩效信息员、媒体暗访各级行政服务情况和群众反映的改革问题通报如下：

1. 市民单先生反映,其于 3 月在浙江政务网上申请成立新公司,网上显示资料审核通过(就资料如何提交已前往余杭市民之家窗口多次),6 月 6 日早上前往余杭区市民之家工商窗口正式办理执照时,被要求带资料原件去窗口,其表示浙江政务服务网上并没有显示要带原件。6 日下午拿来资料原件后又被告知租房合同不符合要求,一件事跑了五六次仍未办完。

2. 市民董女士反映,其于 6 月 4 日左右,前往下沙行政服务中心社保窗口办理个人档案存入手续,13 号窗口告知人事档案不齐;6 月 14 日再次前往,7 号窗口告知公司名称未变更,需要变更存入档案后,单位人事填写目录清单一并提交;6 月 19 日第三次前往,9 号窗口称公司名称已变更,但无需人事填写目录清单,其称前后工作人员口径不一致,导致办事多跑。

3. 市民孙女士反映,6 月 28 日前致电西湖区文三西路 2 号古荡街道办事处咨询办理居住证业务所需材料,于 6 月 28 日根据工作人员要求携带相关资料前往古荡街道办事处,当时柜台工号

FG0015 工作人员告知缺少身份证不予办理,其于7月4号再次前往办事处时,被同一工作人员告知缺少代办授权书,待其第三次7月12号再次前往办理时,其他工作人员告知有结婚登记证明即可办理,其表示工号 FG0015 工作人员违背“最多跑一次”改革初衷,未一次性告知所需材料,导致其跑多次才办理成功,认为该工作人员业务不熟且态度欠佳,影响百姓办事。

4. 市民王女士反映,因之前看到介绍双休日可到市民之家办理市民卡业务,所以于8月18日周六上午9-10时期间赴余杭组团市民中心为女儿办理市民卡,结果发现市民卡服务窗口关闭,也无服务人员在岗,导致白跑一趟。该市民询问,组团市民之家双休日到底能否办理市民卡业务?并建议,能否增加发布渠道,让老百姓更加了解不同事项的办理信息。

5. 市民郑女士反映,新车上牌太过麻烦。因了解到自9月起,古墩路车管所自助交税系统总是出问题,所以,9月4日该市民早上6点出门,先去汽车城国税交税,然后到车管所验车,顶着烈日排队一个多小时验完车后,再排队取得了行驶证。该市民建议,车管所应增加交税人员和窗口,升级纳税系统(以前也经常出故障,这个月故障率更高)。同时,增加验车人员,减少排队时间。

6. 市民郭女士反映,办理医保报销跑了两次。第一次,由于医院消费单及挂号单上没有盖医院的公章,未办成。为此,重新去医院盖公章,在这过程中,发现院方只留一个窗口办理发票打印、领病历卡,好不容易排到办理,窗口人员又表示这里不能办理要到

其他窗口办理,结果该市民排了两次队伍才盖上了章。第二次赴社保,完成了办理,但是报销的钱迟迟未能账,预计需要一个月,市民办事体验感较差。

7. 绩效信息员朱先生反映,8月30日暗访上城区行政服务中心发现,该行政中心在无户籍办理相关事项的交警窗口设置了“户口清理整顿意见箱”,建议调整;三楼和四楼没有冷水饮水机,只有开水,且未找到一次性水杯;四楼的饮料机与手机充电机器损坏,无法使用。

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
