

# “最多跑一次”改革 专 报

第 24 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 11 日

---

## “最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 5 期)

根据 9 月 5 日-9 月 11 日的抽查情况,通报如下:

### 一、“12345”热线接通情况

拨打 15 次,1 次未接通,接通率 93.3%,未接通情况如下:

9 月 11 日 9:55 分拨打热线,被告知“坐席繁忙”,等候五次,未接通。

## 二、“12345”热线答复存在问题

1. 咨询“浙江省居住证办理政策”,告知“1. 应满足在居住地连续居住登记满六个月,2. 符合合法稳定就业条件的,须提供在市区连续缴纳满1年以上(不含1月以上中断缴费或补缴)的社保凭证;满1年以上的劳动(聘用)合同”,与实际办理标准存在差异。

2. 咨询“犬证办理”事项,接线员无法当场解答“哪里可以开具独户居室证明”“是否能从网上下载《申请养犬登记表》”的问题,表示将咨询后再作回复。40分钟后,接线员回电,表示目前现场办理已不需要提供“独户居室证明”和《申请养犬登记表》,仅提供“身份证原件和居住证(如居住证地址与现住地址不符,需提供住房合同),1寸犬照(2张)以及《犬类免疫证》证号”即可,此外,还可下载“贴心城管”APP网上办理“犬证”。前后存在较大差异,知识库信息未能及时更新。

---

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

---