

# “最多跑一次”改革 专 报

第 27 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 14 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,9月10日起,各区、县(市)及管委会参照市本级模式对本辖区“最多跑一次”改革情况进行自查,现将自查情况予以印发,请各地各单位高度重视,不仅要对本辖区存在的问题认真分析、及时整改,还要对照其他地区发现的问题,进一步自查是否存在同类状况,做到举一反三。下一步,市政府督查室将对各地的自查及整改情况,组织开

展专项督查,对于不严肃认真自查或者整改不及时、不到位的地区将给予通报批评,并在“最多跑一次”改革专项考核中予以扣分。

## “最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第1期)

9月7日-9月13日,各区、县(市)和管委会整体自查情况如下:

1. 上城区:①区行政服务中心部分窗口的群众满意度评价器损坏,无法正常使用;有群众反映在市容审批窗口办理“店面招牌”许可事项跑了7趟,第一趟了解办理店面招牌所需的资料,其后数趟均因店招内容、形式不合要求而被拒。②南星街道便民服务中心自助服务机安放位置偏远,未设置指示牌,功能宣传不到位,且工作人员不会操作机器。③山南基金小镇分中心交警窗口等候时间较长,窗口没有工作人员提供咨询服务。④望江街道便民服务中心导询台有空岗现象。已分解任务、明确责任单位并督促相关单位进行整改。

2. 下城区:①对浙江政务服务网上办事指南信息完善情况进行抽查,其中区安监局、公安分局、区档案局、区教育局、区科技局、区司法局、区卫计局、区残联、区民政局、区城管局、区商务局、区民

宗局、区文广新局、区税务局、环保下城分局、侨办、消防大队等 17 个部门存在电话号码缺区号、材料份数不明、办理地址不明、缺少空白表和样表、“法定依据”不完善等问题。②截至 9 月 6 日,该区“杭州办事服务”APP 下载量 2202、注册量 1243、实名量 593,在全市排名靠后,宣传和下载力度有待提高。③对 6 月-7 月办事群众进行了全覆盖的短信回访,共向 26753 个对象发送回访短信,成功 22562 个,收到回复 79 条,有具体内容的回复 43 条,其中表示好评的 24 条,表达疑问和批评的 19 条。群众反映:民政局地名办窗口、人社局社保和医保窗口、石桥派出所需要群众来回多次跑;区市场监管局咨询取号窗口、石桥派出所服务人员存在工作态度问题;交警窗口取号难;提交纸质材料过于浪费,建议以电子文件的形式提交;办事网点单一,对老人及残疾人士而言比较不便,希望能在街道或社区完善老人及残疾人士相关的办理事项。已分解任务、明确责任单位并督促相关单位进行整改。

3. 江干区:①委托第三方开展“最多跑一次”改革满意度调查,结果显示个人实现率为 78.4%,企业实现率为 74.8%;个人满意度为 85.7%,企业满意度为 90.6%。②对今年 6 月 1 日至今的办件回访情况进行每日抽查,发现 6 个部门的 8 个回访记录虚假,已进行通报。③在区行政服务中心和各街道行政服务中心采取现场拦截的方式,对办事群众进行实时回访,截止 9 月 14 日共回访 95 件次,其中满意率 99.4%,实现率 85.7%,现场拦截结果纳入各窗口月度考核。已对相关情况进行分析研究并督促相关单位进行

整改。

4. 拱墅区:①9月7日08时55分巡察区行政服务中心发现一号楼二层22号、12号、10号不动产综合窗口工作人员未准时到岗;9月10日09时03分巡察区行政服务中心发现二号楼二层45号、47号交警综合窗口工作人员未做好上岗准备工作。②有群众反映,交警综合窗口周末办理窗口只开1个,窗口开放数量过少,导致其等待时间过长。已对相关情况进行分析研究并督促相关单位进行整改。

5. 西湖区:①9月7日巡察区行政服务中心,公积金、市民卡窗口导办员未到位,办事群众排队等候时间长。目前,区行政服务中心已与公积金、市民卡部门共同商议,各部门在加强导办员规范建设的基础上,各增派导办人员1名,将于9月18日前落实整改到位。②蒋村街道行政服务中心服务大厅“最多跑一次”标识标牌比较少,宣传氛围不浓厚。已责令整改。③翠苑街道翠苑一区社区便民服务中心因新服务大厅尚在装修,临时过渡服务大厅入口导向牌不明显,大厅内“最多跑一次”标识标牌比较少,环境秩序不够整洁。已责令翠苑一区社区便民服务中心根据服务点标准化建设规范要求及时整改,同时抓紧新服务大厅装修进度,于9月20日前入驻新中心。④转塘街道双流社区便民服务中心,部分窗口人员在暂离岗位过程中,忘记放置“暂停服务牌”。已责令整改。

6. 高新区(滨江):①“智慧大厅”数据显示热门业务排队时

间较长,等待时间超过 20 分钟的现象仍然存在,其中交警非现场违法业务处理服务虽增开 2 个潮汐窗口,但仍不能满足群众办事需求,因等待时长引发的群众投诉较多。②该区民意调查数据显示,群众不满意意见主要集中在交警违章处理、不动产、公积金、商事登记和市民卡业务,包括交警、公积金等窗口等待时间长;商事登记、不动产登记等窗口办事清单不明确,业务水平有待提高;市民卡窗口太少等。未实现“最多跑一次”的事项主要集中在商事登记综合服务、房管综合服务、公积金业务、市民卡业务和不动产业务,大部分是由于申请资料不齐全。已对相关情况进行分析研究并督促相关单位进行整改。

7. 萧山区:①对 35 个区级部门 49 个“最多跑一次”事项的进行咨询,发现 2 个区级部门存在问题,已予以通报。②对区级行政服务大厅进行现场巡查,巡查发现区办事服务中心、区市民之家、瓜沥分中心、浦阳江分中心均做到容缺受理、预约服务、延时服务、自助打印、午间便民岗等相关服务工作。发现国家电网自助终端故障,截止 14 日中午,已修缮恢复使用。③8 月底针对浙江政务服务网萧山分厅各单位“最多跑一次”事项进行抽查,并予以通报,本周对部分问题进行复查,发现 2 个部门未整改到位,已责令整改。

8. 余杭区:①对余杭税务分局办公大厅(余杭街道凤新路 220 号)、余杭派出所户籍大厅(余杭街道凤新路 180 号)、未来科技城分中心(文一西路 1500 号未来科技城管委会 1 号楼)、瓶窑税务营

业大厅(瓶窑镇前程路 18 号)等办事大厅进行督查,个别窗口存在工作人员未规范着装、人员离岗后未放置去向牌等情况,已责令整改。②对 86212345 咨询投诉举报热线的接通率、答复率、差错率进行督查,暂未发现问题。

9. 富阳区:①区行政服务中心(含新登分中心、场口分中心)办事大厅存在后备干部带班制和窗口一线工作人员专职制尚未启动,大部分窗口未设置辅导岗;不动产登记办事指南专业术语较多,导致群众办事理解偏差;民政窗口、国土富阳分局窗口工作人员着装不规范;市场监管窗口自助申报电脑存在游戏软件,部分申报数据未及时清理;交通窗口导服人员人手不够,部分工作人员对“运输经营从业人员资格证年审”业务不够熟悉;公积金窗口存在告知不能“一口清”的情况,有群众投诉“多次来窗口办理公积金事项,均告知资料不全,无法办理”;区行政服务中心新登分中心自助服务区自助终端操作提示不到位;区行政服务中心场口分中心办事窗口主动服务意识不足。②城西派出所办事中心未设立投诉岗,未建立投诉处理机制。③城东派出所办事中心未设立引导台。④市民卡中心办事大厅未明显标示投诉岗;“最多跑一次”改革现场宣传不够到位。⑤地税办事大厅“最多跑一次”改革现场宣传不够到位。⑥国税办事大厅办事窗口柜台过高,无座椅,群众办事需全程站立。⑦社保办事大厅办事窗口存在推诿和告知不清的问题,导致办事群众多头跑、来回跑,跑了 5 次未办成医药费补助事项。⑧交警大队办事大厅车管所部分窗口空设,无在岗人员,

电子指示牌显示混乱。⑨个体登记大厅投诉交办处理机制不够健全。已分解任务、明确责任单位并督促相关单位进行整改。

10. 临安区：①对“63812345”进行抽查，共拨打3次，未出现未接通情况，接通率100%。抽查临时占用城市道路审批、工程建设项目招标文件备案、机关事业单位和个人应缴养老保险费核定三个事项，实时答复率100%。②对办事指南同源发布和线上线下一致性进行抽查，抽查发现两项未填写责任处(科)室、一项受理机构不对、一项承诺时限不一致，已要求部门进行整改。③对不动产登记服务中心(广电路98号)、车管所办事大厅(吴越街与玲珑山路交叉口东南100米)、杭州市公积金临安分中心(锦城街道城中街790号)、税务大厅(钱王街768号)、区行政服务中心(锦北街道浙皖农贸城三楼)等办事大厅进行巡查，各办事大厅均存在咨询导服台工作人员主动服务意识不强的问题，已责令整改。

11. 桐庐县：①本周发送短信1973条，收集到纸质评议21份，其中，一般评价1条，无不满意回复。针对办事群众的1条一般评价，中心通过电话再次进行了回访，经过核实，为回复错误，实际为满意。②对浙江政务服务网桐庐站点及县级各单位267个事项进行检查，县民政局2项事项的“责任处室”“办理时间”必填要素为空；县旅委1项事项的“咨询电话”“监督投诉电话”必填要素为空；县城管局、县税务局、县残联、县侨办、县路政大队的“部门窗口”页未设置，已责令整改。

12. 淳安县：①9月12日上午8时25分-9时30分，县行政服

务中心大厅二楼 G10 联通窗口工作人员未按中心要求提前 5 分钟到岗,8:31 分才到岗,迟到 6 分钟,已责令整改。②对公积金、税务局、民政局、农业局等部门 234 个事项进行线上线下一致性检查,共发现民政局 1 个事项办理时限不一致,农业局 4 个事项存在办理时限不一致等情况。截止 9 月 13 日,两个部门已经按要求整改到位。

13. 建德市:①抽查交通、住建、旅商 3 个部门浙江政务服务网办事指南信息完善情况,发现交通局按照省文件要求填写办理时间,住建局未按照省文件要求填写办理时间、电话号码前未加区号。已责令整改。②车辆检测站、农机站、档案局、运管所等未进驻中心的部门自建大厅存在服务标准不一致、工作纪律不严、“2211”服务规范不到位的问题。已分解任务、明确责任单位并督促相关单位进行整改。③对市行政服务中心窗口“2211”规范服务和微笑服务开展专项督查,未发现违反窗口行为规范和工作纪律情况。

14. 杭州经济开发区:①江滨花园社区 24 小时自助服务机人脸识别功能不敏捷,导致相关业务无法自助完成。②下沙街道协税护税窗口地点比较偏,地址标识不明显。已分解任务、明确责任单位并督促相关单位进行整改。

15. 大江东产业集聚区:①对浙江政务服务网大江东平台上 44 个事项(农村工作办公室农业条线事项 25 项,社会发展局人社条线 6 项,规划国土建设局规划条线 10 项,综合行政执法大队城



管条线3项)进行了抽检,暂未发现问题。②办事服务大厅本周周报数据显示,办理业务等待时间虽较上周有所减少,但部分热门业务等待时间仍然较长,有待优化。③民意调查显示,不动产区域和市民卡区域在业务繁忙时,存在休息区域座椅不足,自助服务区缺少咨询导引人员的情况。

16. 西湖风景名胜区:9月13日,对办事大厅服务秩序进行巡察,发现部分窗口工作人员无业务办理时存在互相聊天的现象。已责令整改。

---

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

---