

# “最多跑一次”改革 专 报

第 33 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 21 日

---

## “最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 2 期)

9 月 14 日—9 月 20 日,各区、县(市)和管委会整体自查情况如下:

1. 上城区:对 6 月—9 月办事群众进行了全覆盖的电话回访,累计回访量为 15729 件,其中未接通 3858 件,满意 15604 件,基本

满意 278 件,不满意 66 件。群众反映:人社局社保和医保窗口数量少、排队等候时间长,窗口工作人员业务不够熟练,社保异地办理时间长、手续多,事先了解不到办事流程或了解到的不够准确,医保要参保 6 个月之后才能用;上城区市场监管局窗口数量少、办理人多、等候时间长。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:**对 8 月办事群众进行短信回访,成功发出短信 11791 条,收到回复 34 条,其中,好评 27 条(公安分局 11 条,人社局 6 条);有疑问 3 条,对表示疑问的 3 条已与办事对象进行沟通,准确解答相关疑问,并对“最多跑一次”进行了宣传;不甚满意 4 条,已对相关情况进行分析研究并督促相关单位进行整改。

**3. 江干区:**①多名办事群众反映大厅引导标识不清晰,已在区行政服务中心新增地面引导系统。②多名办事群众反映大厅缺乏母婴设施,带幼儿办事不便,已在区行政服务中心增设母婴室,近期将投入使用。③9 月 20 日上午,区市场监管局科长未在窗口受理办件,已进行通报,要求进一步落实“科长坐班制”。

**4. 拱墅区:**①9 月 18 日 14 时 43 分巡察区行政服务中心发现一号楼二层 17 号税务窗口人员在工作时段看与工作无关书籍。②9 月 17 日 10 时 00 分检查杭州市拱墅办税服务厅(祥园路 101 号)发现:外围引导不明确,电梯到达楼层以后没有明确的指引牌至服务大厅;引导服务台工作人员全程无接待、无指引;部分窗口工作人员仪容仪表不到位;植物盆直接放在窗口台面上,有碍办事

群众办事；窗口 2.3.4 有闲聊情况。9 月 17 日 13 时 45 分检查杭州市拱墅区湖墅南路 308 号办税服务厅发现：两台自助服务机故障，无法满足 24 小时自助服务需求；有个别工作人员未按时上岗；便民服务箱物品不齐全；相关制度没有上墙；六号综合窗口开设但人员一直不在岗。③有群众反映，交警综合窗口每天 15:00 就出现系统故障，导致其无法正常办理业务。

**5. 西湖区：**①9 月 16 日巡察区行政服务中心，发现交警窗口导办员在上午 10:02—10:17 期间侧坐在窗口 9 号前台外的群众办事座位，手靠椅背使用手机，不符合窗口服务形象。已予以通报批评并取消交警窗口 9 月份评优资格。②北山街道曲院社区便民服务中心 2 名窗口人员在暂离岗位过程中，未放置“暂停服务牌”。已责令该便民服务中心加强窗口规范化管理，及时设置“暂停服务牌”。③留下街道杨家牌楼社区便民服务中心个别窗口上方显示屏显示内容与窗口实际办理事项不一致。已整改到位。

**6. 高新区(滨江)：**①民意调查显示，本周电话调查共计电话呼出 9192 人次，接通 5070 人次，满意率 97.37%。群众意见主要集中在办件量大的业务领域，如交警违章处理、人力社保综合服务、商事登记综合服务及公安出入境等业务。已分解给各单位进行落实整改。②对浙江政务服务网公布事项的发布情况进行自查，存在个别事项线上线下一致性发布不统一的情况，已发各部门进行整改。

**7. 萧山区：**①根据浙江政务服务网公布的公开咨询电话对区

教育局、区住建局等 11 家区级部门,未发现问题。②本周成功回访办件 18210 件,满意 17855 件,基本满意 355 件。③对区级行政服务大厅(区办事服务中心、区市民之家、瓜沥分中心、浦阳江分中心)进行现场巡查,发现区市民之家水费自助机故障;瓜沥分中心、浦阳江分中心社保窗口排队较长。已进行通报并责令整改。④抽取各部门纸质办事指南与浙江政务服务网上对应事项进行核对。经检查,区卫计局、区住建局的办事指南中写“详细版服务指南可在萧山区办事服务中心网站查询 <http://www.xsbszx.gov.cn>”,但实际上根据国务院办公厅下发的“政府网站发展指引”要求,萧山区办事服务中心网站 2017 年已关停。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)等办事大厅巡查,巡查期间情况总体良好,存在个别窗口工作人员未规范着装,个别工作人员离岗未放置去向牌,已责令相关部门和人员落实整改。②群众反映不了解自助机、自助电脑等便民设备的功能和操作,已加派导服人员,加强服务引导和操作指导。③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区行政服务中心办事指南存放架分类标识不够清晰明确;不动产登记中心部分工作人员没有落实规范服务准则站立接件的要求;一楼房管处自助机使用说明已过期。②城西派

出所办事中心户籍和居住证“就近办”工作推进滞后。③在国、地税业务通办过程中,由于部分业务要求较高,暂时无法在国税办事大厅办理,需回地税大厅办理,引起不便。④社保办事大厅导服人员存在玩手机的情况,部分窗口人员短时间离开窗口时未及时放置提示等候牌。⑤交警大队办事大厅导服人员着装和仪表不够得体,取号工作人员存在玩手机的情况;交通违章处理窗口工作人员辞职,未及时补充。⑥个体登记大厅外部标识不明显,跑改工作宣传氛围不够。⑦现场拦截调查 10 人次,9 人对服务质量、办事效率表示满意或基本满意。目前已完成 6 个问题的整改工作,剩余 3 个正在整改中。

**10. 临安区:**①对知识库录入情况进行抽查,发现两个街道未进行有效录入,已责令整改。②对“63812345”进行抽查,拨打咨询 3 次,解答准确。③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“停车场对外开放备案登记”“法律援助审批”“购买自住住房提取住房公积金和住房公积金提前还贷”事项的“网上办业务模式”信息为空,已要求部门进行整改。④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)等办事大厅进行了巡查,巡查期间情况良好,咨询导服台工作人员主动服务意识有所提高,其他工作纪律问题暂未发现。⑤对区行政服务中心办事服务情况进行“拦截式”调

查,发放调查问卷 34 份,实现率 100%、满意率 100%。⑥对区行政服务中心、分中心、不动产登记服务中心以及各镇(街)行政服务中心实行“一事一回访”落实情况进行检查,共收到回访问卷 1357 件,累计回访 1357 件,满意 1352 件,基本满意 5 件。

**11. 桐庐县:**①巡察桐庐县行政服务中心(迎春南路 337 号),全体窗口工作人员全部准时到岗,未发现不合规现象。②对浙江政务服务网 159 个事项进行检查,发现县财政局 3 项、县经信局 1 项事项的“监督投诉电话”未按要求设置。

**12. 淳安县:**①部分大厅窗口资料未摆放整齐,显得凌乱,社会服务综合办公室内物品杂乱,私人物品较多,已通知进行整改。②在电话回访中反映供电窗口、市民卡窗口、税务窗口各有一个不满意情况,已通知相关窗口进行核实整改。③本周完成对公安局、林业局、县残联、住建局、农业局等 5 个单位的 205 个事项进行了线上线下一致性抽查,发现 8 个事项存在事项信息要素不完善,办理时限不一致等情况,已督促相关单位完成整改。

**13. 建德市:**①抽查部分部门自建大厅的“一次告知”情况,发现公积金中心新广场窗口窗口人员口头一次告知的内容与书面清单不完全一致,已要求修改书面清单相关内容;社保中心大厅志愿者告知的内容与社保中心公布所需的资料有出入,已要求主管部门对相关业务人员加强培训。②组织开展窗口服务规范和工作纪律检查,发现个别窗口工作人员还未严格落实 2211 服务规范,主要是有办事群众来时未及时站立,办完办件后未及时提醒办事群

众评价。已对相关窗口和人员进行扣分处理。

**14. 杭州经济开发区：**有群众反映行政服务中心交警违章处理窗口周末只开设一个窗口导致等候时间过长，9月15日下午14:30取号，16:04才轮到办理。已落实相关责任单位研究解决。

**15. 大江东产业集聚区：**群众反映市民卡窗口排队时间长，自助服务区办理操作无人员引导，已通过提前市民卡窗口服务时间并增派服务人员的方式进行整改。

**16. 西湖风景名胜区：**①行政服务中心综合进件窗口由于跨部门间业务办理不够熟练，办事效率有待提高，已督促相关部门加强研究整改。②对浙江政务网相关事项抽查，存在咨询电话为空、办事地点为空情况，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

---