

“最多跑一次”改革 专 报

第 35 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 25 日

“最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 9 期)

根据 9 月 19 日-9 月 25 日的抽查情况,通报如下:

一、咨询热线接通情况

1. “12345”热线接通情况:拨打 21 次,2 次未接通,接通率 90.48%,未接通情况如下:

(1) 因系统出现问题,9 月 25 日 14:55-15:00 拨打热线,暂时

无法接通。

(2)9月25日15:26拨打热线,被告知“坐席繁忙”,等候两次,未接通。

2. 部门咨询电话接通情况:9月25日15:41-15:43拨打气象局窗口咨询电话(85085337)2次,未能接通。

二、咨询热线答复发现问题

1. 咨询“交通违章处理”事项,询问在建德市和淳安县的违章能否在杭州市本级予以处理,未能当场答复,7分钟后,接线员回电,表示可以。询问是否一定要赴现场进行办理,回答表示一定要赴现场进行办理,未向群众推荐APP办理手段。请市公安局及时补充完善相关领域知识库信息。

2. 咨询“气象证明”办理,询问省外气象证明是否能在杭州市办理,未能当场答复,3分钟后,接线员回电,表示窗口回复只能开具杭州市主城区的“气象证明”,网上应该可以办理杭州市主城区以外区、县(市)及省内其他地区的“气象证明”,如要进一步了解相关事项可致电85085337咨询。随后致电85085337咨询“气象证明”办理,接线员表示因未实际操作过,不能确定是否可以网上办理杭州市主城区以外区、县(市)的“气象证明”,建议咨询85085119。咨询85085119,答复全省的“气象证明”均可在网上办理。请市气象局及时补充完善相关领域知识库信息并做好相关窗口接线人员的培训工作。

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
