

“最多跑一次”改革 专 报

第 39 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 9 月 28 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 3 期)

9 月 21 日-9 月 27 日,各区、县(市)和管委会整体自查情况如下:

1. **上城区**:个别街道便民中心未配置综合自助办事服务机引导员,已责令整改。

2. 下城区:9月27日已完成对6-8月的办事群众进行全覆盖的电话回访和数据统计分析,回访总量共32032个,不满意总量136个,总满意率98.81%,总跑一次实现率95.04%。已将问题分解落实至相关单位进行整改。

3. 江干区:①群众反映公租房受理窗口排队时间较长、体验不佳,已联合相关部门合理优化咨询和受理流程并加派工作人员和志愿者现场引导。②群众反映,中心消防通道有杂物堆积,存在安全隐患。已对中心内消防设施及消防通道进行了排查,对侵占消防通道的杂物进行了清理。

4. 拱墅区:对街道便民服务中心和派出所、税务服务厅、城管中队进行巡查,发现存在没有统一服装;办事窗口资料摆放杂乱;有的窗口没有评价器;有的服务厅没有取号机和叫号设备;咨询电话未公开;没有防滑、防盗提醒等问题。已责令相关单位和人员落实整改。

5. 西湖区:①巡察区行政服务中心,9月27日10:52分发现人社部分窗口工作人员手机未按要求放入专门的手机柜。已约谈人社窗口负责人,要求部门加强窗口规范化建设,提高窗口工作人员规范化服务水平。②古荡街道行政服务中心、双浦镇行政服务中心24小时自助服务器正常运作,但未安装规范的24小时自助服务灯箱,已责令整改。③对浙江政务服务网公布事项的发布情况进行自查,存在个别事项网上办事指南必填事项不全的情况,已发各部门进行整改完善。

6. 高新区(滨江):本周电话成功回访 5070 人次,共收集群众意见建议 119 条。群众反映的问题主要有:一是 24 小时自助服务区标志不明;二是导服人员专业能力还不够强;三是交警取号窗口标识不明,建议加强引导;四是希望进一步加强街道、社区便民服务中心“就近办”功能;五是反映交警、公积金、市民卡等热门业务排队时间较长。已通过增设指引牌、成立导服队、组织调研学习、增设窗口等方式进行立整立改。

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信访局、区国土分局、区农业局、区司法局等 8 家区级部门进行抽查并就上两周抽查发现的部门问题进行“回头看”,未发现问题。②本周成功回访办件 3479 件,满意 3121 件,基本满意 358 件,累计回访办件 25015 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,发现区城管局公共支付自助机故障,28 日中午下班前区城管局已修复故障;对区公安分局车管所大厅、城厢派出所、森林植物检疫站新街检疫服务处三个部门自设办事大厅进行暗访督查,发现城厢派出所叫号机故障,森林植物检疫站新街检疫服务处卫生情况较差,督查通报后城厢派出所、森林植物检疫站新街检疫服务处均落实整改到位。④对区瓜沥分中心、浦阳江分中心窗口抽取各部门纸质办事指南,并与浙江政务服务网上对应事项进行核对,未发现问题。

8. 余杭区:①对乔司华数营业厅、乔司派出所、未来科技城分中心等办事大厅进行现场巡查,巡查期间情况总体良好,发现乔司

华数营业厅、乔司派出所个别人员未按要求放置去向牌,未来科技城分中心 D33 号窗口人员上班期间低头看手机的情况,已责令相关部门和人员整改。②群众反映,希望在全区范围内多放置综合自助机,已在“1+4”行政服务中心基础上,全面扩展办事服务综合自助机覆盖面,实现了各镇街便民服务中心全覆盖,并在区属医院、区人民政府、区车管所、民政婚姻登记处,部分镇街派出所、交警中队、人力社保所等人员密集场所以及部分社区进行了布点。③本周回访群众办件 4592 件,评价满意 4592 件。⑤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区行政服务中心一楼大厅有 3 个窗口工作人员迟到 1-2 分钟上岗,已责令整改。②有群众反映,开具缴税证明和个人社保证明,需跑国税和社保两个大厅,不方便。已协调解决。③有群众反映,基层工商所片区专管人员工作不够主动,须多次上门沟通,已责令整改。

10. 临安区:①对知识库录入情况进行抽查,抽查发现“食品相关产品生产许可证”事项缺少在线填报的网址;“房屋建筑和市政基础设施工程竣工验收备案”事项,与浙江政务服务网公布的所需材料对比缺少住宅使用说明书,不能支撑及时答复,已责令整改。②对“63812345”进行抽查,共拨打 2 次,接通率 100%,咨询办理个体户营业执照所需材料和过程,话务人员答复准确;咨询省外人员办理护照所需材料,未告知需要提供外来人员暂住证,已责令

整改。③对办事指南同源发布和线上线下一致性进行抽查,法律援助审批,“网上办事业务模式”信息一栏仍为空;“通过保险机构缴纳车船税的完税凭证开具”事项在线申报地址为空;“矿业权抵押备案”事项在线申报地址为空,已责令整改。④对昌化便民服务中心(西街58号)、於潜便民服务中心(人民街132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能做到主动服务,上前询问办事群众,给出准确的引导,其他工作纪律问题暂未发现。⑤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1285件,累计回访1285件,满意1279件,比较满意6件,不满意0件。

11. 桐庐县:①9月25日下午,民政窗口、住建窗口、国税窗口各有一名工作人员未打卡。②本周发送短信123条,无不满意回复。③对浙江政务服务网204个事项进行检查,发现县科技局1项、县审计局3项、县统计局4项、县旅委4项、县人民银行2项事项的“监督投诉电话”未按要求设置,已责令整改。

12. 淳安县:①对办事大厅人员到岗情况、工作纪律、办件评价等进行检查,检查情况良好,未发现问题。②对10个部门596项事项线上线上一致性进行检查,所有部门均已整改到位,未发现

问题。③本周第二批综合自助办事服务机到位,但事项本地化开发滞后,不动产、社保等常用事项的查询信息不完整。

13. 建德市:①抽查咨询热线,咨询“补办退伍军人证遗失了,该怎么办理”和“异地死亡人员运回原籍火化的审批需提供哪些资料及在哪里办理”两个事项,未能当场答复,已督促相关单位补充完善知识库。②对窗口服务规范和工作纪律开展专项检查,发现部分新进人员对“2211”等中心规章制度还未熟悉,已当场提醒并责令整改。③对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查,发现住建局办理时间格式未按照文件要求填写,已责令整改。

14. 杭州经济开发区:对行政服务中心进行现场巡查,发现部分窗口工作人员存在未规范使用评价器的现象,包括事项办理结束后未按规定提醒服务对象进行服务评价,且将该号作弃号操作;评价器登录账号与实际在岗人员不符。已责令整改。

15. 大江东产业集聚区:对办事服务中心和两个街道便民服务中心窗口作风效能建设情况开展检查,发现个别窗口存在空岗、工作人员着装不统一问题。有关问题情况已进行通报,要求相关单位落实整改。

16. 西湖风景名胜区:行政服务中心大厅商事一网通服务区标识不显著,位置不明显,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
