

“最多跑一次”改革 专 报

第 41 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 10 月 9 日

“最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 11 期)

根据 9 月 26 日-10 月 9 日的抽查情况,通报如下:

一、咨询热线接通情况

“12345”热线接通情况:拨打 17 次,1 次未接通,接通率 94.12%,未接通情况如下:

10 月 9 日 11:20 拨打热线,被告知“坐席繁忙”,等候四次,未

接通。

二、咨询热线答复发现问题

1. 咨询“水表过户”事项,接线员刚开始表示需要提供“身份证和供水合同”,群众反复询问后,接线员又表示仅需“身份证”即可办理,因知识库新旧信息同时存在,导致前后答复不一致。请市城投集团及时补充完善相关领域知识库信息。

2. 咨询“燃气过户”事项,接线员答复需要提供“身份证、房产证和交割度数照片”,实际上“燃气过户”是“一证通办”事项,并不需要提供“房产证”。请市城投集团及时补充完善相关领域知识库信息。

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
