

“最多跑一次”改革 专 报

第 44 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 10 月 12 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 4 期)

9 月 28 日—10 月 11 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. 上城区:9 月第四周有效回访量为 4504 件,其中满意件为 4327 件,基本满意件为 144 件,不满意件为 33 件。不满意原因包

括：办事人多，窗口太少，等待时间变长；咨询窗口领材料说明过于简单，导致窗口递交材料时错误较多；窗口和后台衔接不是特别的顺畅，有些问题看法不一致；咨询电话人员少，咨询人多，咨询电话接通率较低；出入境办事群众对自助机的支付方式不满，建议增加微信或支付宝支付（目前只支持现金方式）。已责令相关单位和人员落实整改。

2. 下城区：对9月办事群众的电话回访，共完成有效回访3618人次，其中满意3067件，其他情况已责令整改。10月1日，对6—9月办事群众进行了全覆盖短信回访，累计成功发出短信37092条。

3. 江干区：①24小时服务区感应门损坏，导致办事群众夜间无法进入服务区办事，已进行维修。②部分社区自助机存在未开机、断电等情况，已通报整改。

4. 拱墅区：10月11日对街道便民服务中心、税务服务厅、派出所和城管中队等16个服务厅进行巡察，发现存在工作人员未佩戴工作牌、人员去向栏与实际不符、环境不够整洁、人员培训计划制定不完善、“杭州办事服务”APP和“最多跑一次”宣传折页没有及时推广、工作人员着装不统一、无外围引导等问题，已反馈各单位落实整改。

5. 西湖区：①区行政服务中心四楼公租房30号窗口工作人员未按服务标准化要求站迎接号、起立服务。公租房窗口后台休息寝具未规范摆放，暴露在办事群众视线中。已责令整改。②文

新街道行政服务中心 24 小时自助服务机能正常使用,但尚未安装规范的 24 小时自助服务灯箱。目前已按照规范要求安装灯箱。
③西溪街道铁佛寺社区便民服务中心“最多跑一次”标识不够多,外围宣传氛围不够浓厚。已责令整改。

6. 高新区(滨江):①本周共收集群众意见建议 141 条。群众反映的问题主要有:一是热门业务如不动产登记、医保社保综合进件等业务未开通网上预约取号;二是对办事指南宣传力度要加大。已责令整改。②本周对三个街道便民服务中心进行检查,发现自助服务机宣传引导不够到位,已责令整改。

7. 萧山区:①9 月共计回访 33191 个办件,其中满意 29476 件,基本满意 3715 件。②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,未发现问题。③对浙江服务网各部门的事项办事指南进行抽查,发现区市场监管局、区农业局存在“咨询电话、投诉电话不规范”“必填栏目未填写”等问题,已责令整改。

8. 余杭区:①对南苑街道、乔司街道、崇贤街道等办事大厅进行现场巡查,发现南苑街道及乔司窗口个别工作人员未统一着装,崇贤街道检查发现窗口工作人员未主动提醒办事群众使用评价器,已责令相关部门和人员整改。②本周回访群众办件 6003 件,评价满意 5999 件,基本满意 4 件。

9. 富阳区:①社保大厅导服服务不够主动,窗口态度不够热情。②群众反映,办理个体登记须所在乡镇(街道)出具经营场所

证明,部分乡镇(街道)手续复杂,引起不便。已责令整改。

10. 临安区:①对知识库录入情况进行抽查,未发现不能支撑及时答复的情况。②对“63812345”进行抽查,共拨打7次,接通率100%,抽查办事事项8项,实时答复率100%。③对办事指南同源发布和线上线下一致性进行抽查,抽查发现部分事项存在权力来源信息为空,已责令整改。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)、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)、锦城街道便民服务中心(临天路433号)等办事大厅进行了巡查,巡查期间情况良好,未发现工作纪律问题。

11. 桐庐县:①对办事大厅进行日常巡察,未发现不合规现象。②本周发送短信242条,无不满意回复。③对浙江政务服务网135个事项进行了检查,发现县民宗局6项、县民政局2项、县国土局10项、县市场监管局8项事项库信息填写不准确,勾选了“不适宜开展网上申报”,但填写了“在线申报地址”,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对窗口办件满意度进行了回访,截止10月11日共回访16515件,未接通1642件,其中满意和基本满意的14865件,满意率99.9%,不满意8件,不满意率0.05%。已对回访不满意的办件进行整改,已整改到位。③

办事群众反映,自助服务区的座椅太少,已责令整改。④本周对卫计局、气象局、环保局、烟草局、国土局等5个单位的事项进行了线上线下一致性抽查,在抽查的201个事项中共发现12个事项存在事项信息要素不完善,办理事限不一致等情况,已整改到位。

13. 建德市:①10月10日抽查部门自建大厅,发现农机站大厅窗口上未摆放办事指南,大厅桌上摆放杂物,未提供便民服务茶水等便民措施。②对窗口服务规范和工作纪律开展专项检查,发现个别工作人员未及时将LED显示屏上是否在岗情况进行切换;发现个别工作人员未严格执行“2211”服务规范。已责令整改。③对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查,发现市审计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:有群众反映,公积金热线12329-1表示对办理公积金业务所需的具体资料不清楚,要求其到下沙公积金窗口咨询。但下沙公积金窗口没有咨询电话,需到场咨询,极为不便。已责令整改。

15. 大江东产业集聚区:对办事服务中心进行日常检查,发现个别窗口工作人员未落实好“一事一号、一号一评”制度,已责令整改。

16. 西湖风景名胜区:整体检查名胜区办事指南维护情况,发现权责清单部分单位未完成更新;在线办理地址存在错链、死链情况。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
