

“最多跑一次”改革 专 报

第 47 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 10 月 16 日

“最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 13 期)

根据 10 月 10 日-10 月 16 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 20 次,1 次未接通,接通率 95%,

未接通情况如下:

10 月 16 日 15:22 拨打热线,被告知“坐席繁忙”,未接通。

二、咨询热线答复发现问题

1. 咨询“如何办理企业名称核准”,接线员表示可以网上办理也可以现场办理,咨询“现场办理需要携带什么材料”,接线员无法当场告知需要提供自然人身份证复印件的份数,50分钟后,接线员回电,表示提供1份即可。请市市场监管局及时补充完善相关领域知识库信息。

2. 咨询“烟花爆竹经营许可证核发”事项,接线员口头答复后表示由于所需材料较多随后将短信告知咨询人员,方便咨询人员办事。10分钟后,接线员重新致电,表示刚刚电话告知的是“烟花爆竹生产许可证核发”所需材料,请咨询人员直接按照发送短信上的内容进行办理。随后,咨询人员对信息进行核对,发现短信告知的所需材料与浙江政务服务网公布的所需材料存在差异。请市安监局及时做好浙江政务服务网信息和知识库信息的核对调整。

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
