

# “最多跑一次”改革 专 报

第 50 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 10 月 22 日

---

## “最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 5 期)

10 月 12 日-10 月 18 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. 上城区:①对街道便民服务中心暗访中发现,部分前台柜面较高,已建议配置部分高脚凳,方便办事群众。②发现浙江政务

服务网权力事项库个别事项依然缺少部分字段。

**2. 下城区:**发现存在违章处理窗口人流量大等问题,已督促相关部门进行研究解决。

**3. 江干区:**①群众反映,部门窗口咨询电话长期占线,拨打困难,已进一步加强中心“云总机”宣传力度。②采荷街道、凯旋街道24小时自助服务区住保专线发生故障,导致相关事项无法正常办理,已联系华数集团立即修复。

**4. 拱墅区:**10月18日对街道便民服务中心、税务服务厅、派出所和城管中队等20个服务厅进行巡察,发现存在窗口工作人员未佩戴工作牌、工作人员主动意识不够,“杭州办事服务”APP推广和“最多跑一次”宣传氛围不够,窗口工作人员着装不统一,服务厅未设立取号机和叫号设备,窗口无评价系统等问题,已反馈各单位落实整改。

**5. 西湖区:**①10月15日15:45,区行政服务中心三楼不动产登记5号、6号窗口工作人员手机未按要求入柜和规范使用。已责令整改。②三墩镇行政服务中心窗口桌面不够整齐、整洁,着装不统一。已责令该街道立即整改,加强窗口规范化管理。③转塘街道双流社区便民服务中心有2名窗口工作人员不在岗,且未规范摆放“暂停服务牌”。已责令整改。

**6. 高新区(滨江):**①对浙江政务服务网发布信息进行自查,存在个别事项线上线下一致性发布不统一和个别事项指标未按照标准填写的情况,已责令整改。②对智慧大厅情况进行自查,报告

显示全区工作日平均等待时间超过 20 分钟的为公安交管服务、公积金服务。周末平均等待时间超过 20 分钟的为公安交管综合服务、人力社保综合服务、市民卡综合服务。已发相关单位整改。

**7. 萧山区:**①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,发现财政局自助机故障,已督促维修完毕。③对区发改局、区招管办、区旅游局、区老龄办 4 家区级部门的公开咨询电话进行抽查,各部门均能做到电话畅通,未发现问题。

**8. 余杭区:**10 月 17 日、18 日,对良渚街道、仁和街道、中泰街道现场检查,发现存在工作人员着装未统一,无人员信息牌、无评价器,工作时间聊天,自助设备黑屏等情况,已责令相关部门整改。

**9. 富阳区:**对行政服务中心进行日常巡察,发现窗口工作人员暂离指示牌存在“请稍等”“暂停服务”“暂停受理”等多种样式,不统一;窗口新到岗工作人员的统一工作服装未及时发放到位。

**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 3 次,接通率 100%,抽查办事项 3 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,主要针对“受理机构”或“决定机构”必填要素为空、“咨询电话”或“监督投诉电话”必填要素为空或填写不规范、“办事者到办事地点最少次数”必填要素为空、“办公时间和地点”必填要素为空四项内容展开,抽查发现的问题

已要求相关部门进行整改。④对区行政服务中心(锦北街道浙皖农贸城三楼)、不动产登记服务中心(广电路98号)、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)、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)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抽查回访202人,无不满意回复。③对浙江政务服务网186个事项进行了检查,发现县安监局1项、县审计局1项、县统计局1项、县旅委1项、县农办1项、县民政局2项、县卫计局3项事项“监督投诉电话”未按要求设置,县国土局10项、县住建局1项、县卫计局3项、县民政局6项事项的“责任处室”为空,已责令整改。

**12. 淳安县:**①部分窗口未按中心要求着装,已责令整改;个别窗口在群众办事结束后没有让对方进行是否满意评价工作,已责令整改。②群众反映,下雨天办事大厅地面容易滑倒,已通知物业进行处理。③本周对商务局,交通局,城管局,档案局,总工会等5个单位的事项进行线上线下一致性抽查,在抽查的240个事项中共发现13个事项存在事项信息要素不完善,办理事限不一致等情况,已整改完毕。

**13. 建德市:**①10月15日上午,对窗口服务规范、工作纪律、现场管理等方面开展检查,发现部分窗口在现场管理方面与浙江省《政务办事“最多跑一次”工作规范》的要求还存在较大差距,已

责令整改。②对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查,发现市教育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:**10月18日,对白杨街道综合服务中心,上沙社区、下沙社区、闻潮社区、江滨花园社区进行现场巡察,发现街道、社区对“最多跑一次”的宣传力度仍有待加强,需要抓好宣传工作落实。已责令整改。

**15. 大江东产业集聚区:**政务服务网大江东平台上仍有40个事项存在要素填写不规范的问题,已督促相关条线认真对照标准将政务服务网办事指南调整到位。

**16. 西湖风景名胜区:**行政服务中心大厅有个别窗口工作人员,在无业务办理的情况下扎堆聊天。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

---