

“最多跑一次”改革 专 报

第 55 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 10 月 29 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 6 期)

10 月 19 日-10 月 25 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. 上城区:①检查新中心,发现部分叫号机失灵,取号机还未安装打印纸;同时室内环境还略有气味。已责令整改。②在街道、

社区发现华数 24 小时自助机打印不成功,已跟对应部门对接,尽早调整网络布局。

2. 下城区:本周巡查发现,白石巷 256 号民生服务大厅部分楼层大厅值班长未落实 AB 岗,已责令整改。

3. 江干区:①群众反映,公租房咨询、受理窗口分设在行政服务中心一、二楼,上下跑动十分不便,中心已将公租房咨询、受理集中整合至一楼,并配备专门引导。②对街道行政服务中心大厅暗访,发现部分大厅设备不能正常使用,已进行通报。

4. 拱墅区:①检查区行政服务中心大厅,发现现场评价存在服务跑两次及以上办件有 2 件次。短信评价不满意情况有 8 件次。已反馈相关服务窗口对跑两次以上及评价不满意的情况进行分析和整改。②10 月 25 日检查街道服务中心、办税服务厅等 18 个区行政中心以外服务厅,发现存在窗口工作人员缺少主动服务意识、24 小时自助机不能正常工作等问题,已反馈各单位落实整改。

5. 西湖区:①10 月 22 日,区行政服务中心三楼不动产登记窗口“杭州市不动产登记信息管理系统”发生故障,导致相关事项无法正常办理,经市国土局抢修后第二天恢复正常。②文新街道骆家庄便民服务中心流动人口窗口和 3 号窗口工作人员离开岗位后未摆放“暂停服务牌”,已责令整改。

6. 高新区(滨江):①本周回访结果显示,群众和企业办事满意率 98.70%,实现率 92.43%,实现率较上周有所下降,群众反映

的意见建议已反馈各单位分析研判、整改。②9月街道、社区自助机使用情况统计显示,部分社区办件量较少,群众知晓度不够,已经组织工作人员进行培训,要求街道、社区加强自助机使用的宣传引导。③对智慧大厅情况进自查,报告显示平均等待时长与上周相比有所下降,但超过20分钟的业务仍集中公安交管服务、市民卡综合服务,已发相关单位整改。

7. 萧山区:①对南阳街道办事服务中心、进化镇办事服务中心进行现场巡查,未发现问题。③对8月31日至10月12日期间开展的五次“浙江政务服务网办事指南线上线下统一性”问题的专项抽查进行了集中“回头看”,发现仍有区民政局、区发改局、区规划局3家单位一些问题没有整改到位,仍存在“申请材料要素缺失、内容重复、描述不一致”、“法定依据给出不具体”、“办公地址不正确”、“流程图不全”等问题。已下发通报要求限期整改。

8. 余杭区:对径山镇、黄湖镇、闲林街道办事窗口进行现场检查,发现个别窗口工作人员未统一着装,未按规定放置去向牌,无人员信息牌、无评价器,窗口工作台面不够整洁等问题,已责令相关部门和人员落实整改。

9. 富阳区:对行政服务中心进行日常巡察,发现部分窗口服务指南放置不到位,形式不统一,内容没有及时更新。已责令整改。

10. 临安区:①对知识库录入情况进行抽查,共抽查5个部门16个办事事项,发现3个办事事项存在与浙江省政务服务网上信

息不一致的情况,已责令整改。②对“63812345”进行抽查,共拨打4次,接通率100%,抽查办事事项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)、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对县行政服务中心办事大厅进行日常巡察,情况良好,未发现不合规现象。②对浙江政务服务网148个事项进行了检查,发现县卫计局1项、县水利局1项、县审计局1项、县旅委1项事项监督投诉电话未按要求设置,已责令整改。

12. 淳安县:①10月22日对行政服务中心办事大厅进行巡查,住建(房管)窗口有工作人员未戴胸卡和领带、交通银行与杭州银行工作人员上班迟到5分钟,已通报批评。②本周对人防办、市场监管局、司法局、农业局、财政局等5个单位的事项进行了线上线下一致性抽查,在抽查的230个事项中共发现19个事项存在事项信息要素不完善,办理事限不一致等情况。目前均已整改完毕。

13. 建德市:①10月25日上午8点30分-9点40分期间,拨打咨询热线均无法接通,已责令相关部门研究整改;咨询过程中,发现“工程建设涉及城市绿地、树木审批”事项和“二手车交易市场经营者和二手车经营主体备案”事项无法当场解答,已责令整改。②10月25日16:50,对窗口临近下班时的工作情况进行突击检查,发现各窗口工作人员均能遵守中心的相关规定,未出现提前离岗的情况,但部分窗口工作人员因无办事群众前来办事,在窗口整理档案资料,检查人员到窗口时未及时按照2211的规定做好站立。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,未发现不符合要求的情况。

14. 杭州经济开发区:群众反映,10月12日拨打金沙湖派出所户籍迁移咨询电话时无人接听。10月13日(周六)至金沙湖派出所办理户籍迁移,由于派出所开设窗口太少导致排队近一小时。排上后,又因为浙江政务服务网上公布的办事指南只列举一种最常见情况,没有列举一些特殊情况的具体要求,最后事情没能办成。已反馈相关部门研究整改。

15. 大江东产业集聚区:①群众反映,办事服务中心社保等业务窗口排队时间较长,又无专门的自助填表区域,延长了群众的等待时间和办理业务时间,建议提供自助填表服务,已反馈相关部门研究整改。②对上周已通报事项进行复查,发现截止10月25日,仍有3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: 自查商事登记改革情况, “证照联办” 办
件均通过“一网通”系统办理。

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
