

“最多跑一次”改革 专 报

第 61 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 2 日

“最多跑一次”改革各区、县(市)和 管委会自查情况通报

(第 7 期)

10 月 26 日-11 月 1 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. **上城区**:检查新中心,发现有 2 台自助机不能正常使用,已联系市公积金公司及市财政局及时安装或撤换。部分电话还未开通,主要是一号双机,新增号码的问题,已责令整改。

2. **下城区**：①自助机人脸识别系统出故障，已经和华数进行对接尽快修复。②通过大厅现场民调反映，医保社保业务通办速度较慢，已要求人社局加强综合受理窗口人员业务培训，加快服务效率。

3. **江干区**：群众反映，自己年过8旬，听力不佳，文化程度不高，来回往返几次办事材料都不齐。针对这一问题，该区中心已推出“绿色通道”，为老弱病残孕提供专人代办服务。

4. **拱墅区**：检查区行政服务中心大厅和街道服务中心、办税服务厅等17个区行政中心以外服务厅，无现场评价跑两次及以上办件、现场评价不满意、现场投诉等情况。短信评价不满意情况2件次，已反馈相关服务窗口对评价不满意的情况进行分析和整改。

5. **西湖区**：①对区行政服务中心10个部门窗口的业务咨询电话“一次接通率”进行抽查，每个部门业务咨询电话各拨打10次，“一次接通率”为65%。其中3个部门“一次接通率”低于60%，已责令相关部门研究整改。②蒋村街道行政服务中心11号窗口服务人员着便装，已责令整改。

6. **高新区(滨江)**：①对各单位公开咨询电话进行抽查，存在部分窗口忙音、接听不及时的情况。已反馈各单位整改。②根据智慧大厅周报显示，非现场违章处理，车驾管业务、车辆免检平均等待时长较上周分别下降5.77%、23.91%，但仍超过20分钟。本周因教师资格认定集中办理，办件量大，教育类事项平均等待时长超过20分钟，教育局已增派5名工作人员到窗口。

7. **萧山区**：①对萧山区办事服务中心、萧山区市民之家、瓜沥分中心、临浦分中心进行现场巡查，未发现问题。②对8月31日至10月12日期间开展的3次“咨询电话接通率、答复率”中反馈问题进行了集中“回头看”，发现12345社保专线线路仍较忙，已责令整改。

8. **余杭区**：对鸬鸟镇、百丈镇、余杭街道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，无人员信息牌或信息牌模糊、无评价器，工作时间未对外公开张贴等问题，已责令相关部门和人员落实整改。

9. **富阳区**：群众反映，在公安城南派出所办事中心为孩子办理居住证中，派出所办事中心工作人员要求提供孩子学籍证明，因该群众在为孩子办理社保卡时已提供过学籍证明，再去学校开证明比较困难，群众表示不解，向投诉中心投诉。已反馈相关单位进行研究处理。

10. **临安区**：①对知识库录入情况进行抽查，共抽查3个部门7个办事事项，发现事项“在自然保护区开展相关活动许可”与浙江省政务服务网对比多一项计划书，已责令整改。②对“63812345”进行抽查，共拨打3次，接通率100%，抽查办事事项4项，基本与浙江省政务服务网对外公布信息一致，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)、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,主要巡查工作人员着装规范情况,巡查期间情况良好,未发现相关问题。

11. **桐庐县:**①对县行政服务中心、分水镇便民服务中心进行暗访,未发现问题。②基层反映,24小时自助机存在故障,已与华数集团进行对接。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。

12. **淳安县:**①对窗口对外公开咨询电话进行抽查,抽查到住建、公证、中石化、就业(创业指导科)窗口无人接听,已责令整改。②本周对文广新局,税务局,住建局,发改局,公安局等5个单位的事项进行线上线下一致性抽查,在抽查的246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,目前均已整改完毕。

13. **建德市:**①11月1日下午2点左右,检查档案馆大厅,3个不动产窗口工作人员有玩手机、聊天现象,已责令整改。②11月1日下午上班时,对窗口服务规范、工作纪律、现场管理等方面开展检查,未发现有违反相关规定的现象。③对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查,发现建德市人行监督投诉电话有误且申请材料有一处空白未填写,已责令整改。

14. **杭州经济开发区**:10月26日至11月1日回访办事事项4527件,其中满意2550件,基本满意48件,不满意0件,未接通1929件。

15. **大江东产业集聚区**:对浙江政务服务网大江东平台上事项对外公开信息进行逐项检查,共检查事项282项,已督促相关条线对不符合要求的或信息要素为空的情况及时调整补充到位。

16. **西湖风景名胜区**:名胜区行政服务中心大厅商事登记综合业务自助机进驻“区中心”24小时自助服务厅后存在群众知晓率不高、利用率较低的情况,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
