

“最多跑一次”改革 专 报

第 66 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 9 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 8 期)

11 月 2 日—11 月 8 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. **上城区**:检查新中心,发现市民卡自助机未能正常使用,已报修;微信定位未能反映区行政服务中心地址,已上报解决。

2. **下城区**:白石巷 256 号民生服务大厅一楼装修,影响群众

办事环境。已经与相关部门沟通,加强场地规范管理,加快施工进度,尽量减少对群众办事的干扰。

3. 江干区:多名办事群众反映中心自助服务区电脑不够,排队时间过长,中心已拓展区域,增加 10 台自助电脑,供办事群众进行网上申报。

4. 拱墅区:检查区行政服务中心大厅和 10 街道服务中心,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有 1 件次,个别街道服务中心存在服务不主动的问题。交警窗口、人社窗口因办事群众人流量大,存在等候时间相对较长的问题。已反馈相关服务窗口对问题进行分析和整改。

5. 西湖区:①对区行政服务中心各窗口办事排队等候时间进行自查,结果显示中心平均等候时间为 13 分钟,但仍有部分窗口平均等候时间超过 15 分钟,最长等候时间超过 45 分钟,已责令相关部门研究整改。②11 月 3 日—4 日,市区住房自助查询机后台系统多次发生故障,导致相关事项无法正常办理,经市房管局抢修后恢复正常。

6. 高新区(滨江):①对 9 月在滨江市民之家办理过事项的企业和群众开展抽样调查,结果显示,该区办事的群众满意率和“跑一次”实现率总体较上个月均有提高,部分群众建议能更加精简办理流程、缩短审核时间。已反馈各相关单位研究整改。②开展网络公示办事场所地址信息自查。发现部分单位的百度地图、腾

讯地图、高德地图等网络公示场所的地址信息不确切,已落实相关单位对接整改。

7. 萧山区: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,发现部分窗口人员未正确放置工作指向牌,已进行现场纠正。

8. 余杭区:对五常街道、仓前街道现场检查,发现大厅存在自助设备黑屏,无人员信息牌、无评价器,未公开工作时间,以及部分窗口工作人员着装未统一、离岗未放置去向牌等情况,均已责令相关部门和人员落实整改。

9. 富阳区:群众反映,其于10月份缴纳了安装燃气费,11月5日通过燃气客服热线预约了管道煤气安装,结果第二天燃气公司并没有给反映人安装。据悉当时工作人员没有告知办事群众需到大厅预约才能办理的流程,故办事群众对此表示不满意。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2个部门7个办事事项,发现3个事项未上传相关办事材料,2个事项存在与浙江省政务服务网对比多一项个人、单位证明材料,1个事项与浙江省政务服务网公布信息不一致,已责令相关部门整改。②对“63812345”进行抽查,共拨打2次,接通率100%,抽查办事事项3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)等办事大厅进行了巡查,主要巡查工作人员着装规范情况、到岗在岗情况,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有群众反映大厅钢椅到冬季有点冷,希望能加装垫子。已提交相关科室研究改装方案。②本周对公积金、水利局、民政局、教育局、气象局等5个单位的事项进行了线上线下一致性抽查,在抽查的310个事项中共发现24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:①对社保中心、公积金中心、婚姻登记等大厅检查,未发现违反相关规定的现象。②11月8日下午,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,发现建德市旅游商务局未填写责任科室,已责令整改。

14. 杭州经济开发区:11月2日至11月8日回访办事事项3504件,其中满意2408件,基本满意27件,不满意0件。

15. 杭州大江东产业集聚区:针对办事服务中心部分区域业务繁忙、排队时间仍然较长的问题,进一步完善了办事服务大厅公共区域帮办轮值方案,安排专人负责各个区域内群众取号事宜,做好群众情绪安抚工作。

16. 西湖风景名胜区:行政服务中心基础投资项目综合窗口业务合并后窗口工作人员存在业务不熟练情况。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
