

“最多跑一次”改革 专 报

第 71 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 16 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 9 期)

11 月 9 日-11 月 15 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. 上城区:在中心检查过程中发现,填单台配置不足,已责令整改。

2. 下城区:在督查中发现,个别社区行政服务中心纸质版办

事指南数量不足,已通知社区抓紧加印,尽快送至办事大厅宣传。

3. 江干区:多名办事群众反映由于养犬许可办理集中爆发,大厅宠物较多秩序混乱,已立即安排专人进行现场引导。

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 18 个服务厅,未发现现场评价跑两次及以上办件、现场评价不满意等情况。区行政服务中心大厅短信评价不满意情况有 1 件次、投诉 1 起,个别街道服务中心存在窗口工作人员未佩戴工号牌、窗口人员信息与实际在位工作人员信息不符的问题。已反馈相关服务窗口对问题进行分析和整改。

5. 西湖区:对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 12 分钟,与上周相比略有缩减,但仍有部分窗口连续两周平均等候时间超过 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。

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 98.63%,实现率 92.3%,共收集群众不满意意见 43 条,其中群众建议提高停车收费员、保安、保洁等人员服务水平已经反馈相关部门,进行整改。②在区行政服务中心“跑一次未办成”兜底窗口现场访问 20 名办事群众,满意率为 100%。样本涉及商事、交警、社保、公积金、市民卡、城管 6 大业务。其中,4 名群众跑一次未办成原因均为首次办理材料不全。

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、党湾办事服务中心、戴村办事服务中心进行

现场巡查,发现区市民之家水费自助机故障,11月15日下午已经维修完毕。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”,各部门均已做到电话及时接通。

8. 余杭区:11月12日、13日,对杭州华数传媒电视网络有限公司余杭营业厅、杭州华数传媒电视网络有限公司文一西路营业厅、杭州华数传媒电视网络有限公司瓶窑营业厅、电信余杭分公司余杭营业厅、电信余杭分公司瓶窑营业厅现场检查,发现大厅标识标牌清晰,服务态度较好,但也同时存在无人员信息牌、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:①11月13日,对各窗口单位领导坐班情况进行督查,发现极个别单位领导存在早退现象,已予以通报,要求相关单位引起重视。②群众反映,其产权所有的店面地址被其他人注册办理了营业执照,而其本人却未知晓,因此进行投诉,已交办相关单位完成处理。

10. 临安区:①对知识库录入情况进行抽查,共抽查2个部门8个办事事项,发现“少数民族考生中考加分确认”、“军人、人民警察和警务辅助人员子女参加中考优待确认”、“对未成年人送工读学校进行矫治和接受教育的批准”3个事项的相关信息未导入知识库中;“河道管理范围内有关活动许可(采砂活动许可)”存在信息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3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)等办事大厅分时段进行了巡查,主要巡查工作人员着装规范情况、午间延时服务到岗情况,巡查期间情况良好,未发现相关问题。

11. 桐庐县:①对县行政服务中心进行日常巡察,发现有部分工作人员着装不规范,群众在卫生间和楼道内抽烟时工作人员未及时劝阻,已进行整改。②对浙江政务服务网 128 个事项进行了抽查,发现部分单位监督投诉电话设置不规范:县统计局 1 项、县审计局 1 项、县旅委 1 项、县人民银行 3 项,已责令整改。

12. 淳安县:①本周日常巡察未发现明显问题,中心电话回访没有不满意评价。②本周对卫计局,经科局,人社局,安监局,农业局等 5 个单位的事项进行线上线下一致性抽查,在抽查的 260 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:①发现前期多数部门上报的知识库不符合要求,多次抽查咨询具体办事事项均未及时答复。本周已下发《关于建

立建德市“64712345”知识库和进行动态完善调整的通知》，责令相关单位进行整改。②11月15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，发现个别窗口工作人员办公桌面较为凌乱，档案资料摆放无序，已当场进行纠正。③对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查，各部门抽查情况良好，未发现不符合要求的情况。

14. 杭州经济开发区：11月13日-11月14日，拨打89898899咨询电话2次，拨打燃气89898623咨询电话1次，共接通3次，接通率100%，答复情况良好。

15. 杭州大江东产业集聚区：①对政务服务网事项对外公开信息线上线下一致性检查情况进行回头看，整改情况良好。②对办事服务中心大厅进行现场巡查，大厅秩序良好，窗口情况一切正常。

16. 西湖风景名胜区：对办事指南、事项库维护情况、名胜区权责清单整改情况、便民服务事项同源发布情况进行了抽查。截止目前，名胜区已完成743个事项在事项库内办事指南的整改工作。

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
