

“最多跑一次”改革 专 报

第 73 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 20 日

“最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 23 期)

根据 11 月 14 日-11 月 20 日的抽查情况,通报如下:

一、咨询热线接通情况

“12345”热线接通情况:拨打 14 次,均接通,接通率 100%。

二、咨询热线答复发现问题

1. 咨询“建筑业企业资质核准(遗失补办)”事项,接线员未

能当场答复。5分钟后,接线员回复,表示在浙江政务服务网上查询到相关事项,需要提供“建筑业企业资质证书变更、遗失补办申请审核表”“《营业执照》副本”,询问“建筑业企业资质证书变更、遗失补办申请审核表”可以从哪里获取,接线员表示应该要到窗口获取,询问是否一定要到窗口办理,接线员回复应该是的,因搜索知识库,未找到“建筑业企业资质核准(遗失补办)”办事指南,请咨询人自行登入浙江政务服务网进一步了解。随后,咨询人员核对了浙江政务服务网,发现该事项的办事流程为网上申报后,现场领证,与咨询情况不符;另在“建筑业企业资质核准(遗失补办)”事项的申报材料中未注明“建筑业企业资质证书变更、遗失补办申请审核表”可在哪里获取,但在“建筑业企业资质变更(市级变更)”事项中却有“建筑业企业资质证书变更、遗失补办申请审核表”的空表可以下载。请市建委针对这一情况,抓紧对本单位浙江政务服务网和“12345”知识库内的信息进行核对调整和补充完善。

2. 咨询“归侨学生考生中考加分确认”事项,接线员表示直接向所在学校领取考生中考加分登记表,填写后由学校统一报送办理,进一步咨询该事项什么时候开始办理,由于未在知识库中找到相关办事指南,接线员未能当场答复。10分钟后,接线员回复,表示该事项每年的办理时间不确定,一般在4月上旬开始,并表示填写完登记表后,还是需要自行到外侨办窗口盖章后再提交学校。

与浙江政务服务网的办事指南存在差异。请市教育局针对这一情况,抓紧对本单位浙江政务服务网和“12345”知识库内的信息进行核对调整和补充完善。

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
