

“最多跑一次”改革 专 报

第 76 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 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 10 期)

11 月 16 日-11 月 22 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. 上城区:①在中心检查过程中发现,早上 9 点 30 分左右,大厅黄色垃圾箱依然有垃圾未清理(为前一天晚上遗留),已责令保

洁部门及时清除。②11月16日,南星街道白塔岭社区办事中心,因一楼在装修,工作人员在二楼办公。虽然一楼贴有告示,但建议多增加几处告示,进一步方便群众。

2. 下城区:群众反映,来中心办事停车难问题,区审管办已针对此问题多次商讨研究,酝酿出台面向至区行政服务中心办事的群众免费停车一小时的利民举措,计划本周末实施。

3. 江干区:有办事群众反映大厅座椅老旧,皮面翘起勾坏衣物,已经进行统一排查和维修调换。

4. 拱墅区:本周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,管理服务水平整体上有明显改进。区行政服务中心大厅短信评价不满意情况有2件次。个别街道服务中心对24小时综合自助服务机宣传推广力度不大,周办件量不足10件。已反馈相关单位对问题进行分析和整改。

5. 西湖区:对双浦镇行政服务中心进行自查,发现自助区电脑未开机,导办员未佩戴“导办员”绶带或袖套标识。已责令整改,加强大厅规范化管理。

6. 高新区(滨江):①10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。②因近期犬证办理热潮,办件量大,城管局窗口平均等待时长超20分钟,城管局已派其他科室人员至窗口增援,同时周末开放办理。

7. 萧山区:①根据浙江政务服务网公布的公开咨询电话对区

国土分局、区人社局、区残联、区卫计局、区环境集团、区民宗局、区安监局、区发改局、浦阳镇、蜀山街道 9 家区级部门、镇街、企业进行抽查。检查发现区发改局(物价)、区环境集团存在电话未接通情况,相关部门已对督查发现问题进行整改,二次督查均接通顺畅。②对区级行政服务大厅(区办事服务中心、区市民之家、瓜沥分中心、浦阳江分中心)进行现场巡查,未发现问题。

8. 余杭区:11月20日、21日,对余杭公安分局余杭派出所户籍大厅、余杭公安分局交警大队余杭中队车管服务点、瓶窑公安综合服务大厅、瓶窑公安交通管理服务大厅、余杭税务分局办公区大厅(余杭街道)、余杭区税务局余杭税务分局大厅(余杭街道)现场检查,发现部分评价器黑屏,以及个别工作人员未主动提醒办事群众使用评价器、离岗未按规范放置去向牌等问题,已要求部门落实整改。

9. 富阳区:随着审批环节简化,办事效率提高,部分岗位比较空闲,出现工作人员长时间使用手机处理与工作无关事项的情况。已通报,要求相关单位引起重视。

10. 临安区:①对知识库录入情况进行抽查,共抽查 4 个部门 10 个办事事项,发现八个事项相关信息未导入知识库中,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 2 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,抽查发现的问题已要求相关部门进行整改。④对

全区 18 个镇(街道)行政服务中心进行效能作风督查,主要督查:综合自助服务及落实和运行情况、镇(街道)行政服务中心规范化建设情况、工作人员效能作风情况、“一事一回访”落实情况、午间办事服务落实情况,督查中发现共性问题和部分个性问题,已通过问题清单形式,要求镇(街道)立即整改。

11. 桐庐县:①对县行政服务中心进行日常巡察,发现咨询台个别志愿者服务态度有待改进,已责令整改。②对分水镇和富春江镇便民服务中心进行巡查,重点巡查人员到岗、环境整洁、服务规范等情况,未发现问题。③对浙江政务服务网各部门的事项进行随机抽查,发现个别单位监督投诉电话设置不规范:县审计局 2 项,已责令整改。

12. 淳安县:①群众反映,水务窗口工作人员服务态度不好,已通知整改。②本周对林业局、发改局、司法局、烟草局、商务局等 5 个单位的事项进行线上线下一致性抽查,在抽查的 190 个事项中共发现 10 个事项存在事项信息要素不完善,办理时限不一致等情况。目前均已整改完毕。

13. 建德市:①自查“12345”咨询电话,除了能解答公积金、婚姻登记、分户等咨询业务外,其余事项还未能及时给予专业答复。已责令整改。②11 月 19 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,发现个别窗口 B 角代班人员未佩戴工作牌,已当场提醒。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19日-11月21日,拨打89898899咨询电话1次,拨打交警89898508咨询电话1次,拨打电力51225229咨询电话1次,以上共接通3次,接通率100%,答复情况良好。

15. 杭州大江东产业集聚区:群众反映,杭州办事服务综合自助机自助打印社保证明,只能本人持身份证办理,他人无法代为办理,建议改进系统。已与相关单位对接,研究解决。

16. 西湖风景名胜区:督查“证照联办”办件情况,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
