

“最多跑一次”改革 专 报

第 80 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 12 月 3 日

“最多跑一次”改革各区、县(市) 和管委会自查情况通报

(第 11 期)

11 月 23 日-11 月 29 日,各区、县(市)和管委会自查情况如下:

1. **上城区**:在街道社区检查过程中,发现华数自助机个别事项需要中途提交相关材料(除身份证以外),已与相关单位对接

协调。

2. **下城区**:在中心巡查过程中,发现有抹布遗留在办事大厅便民服务箱上,已责成物业保洁及时处理,杜绝此类情况再次出现。

3. **江干区**:办事群众集中反映咨询窗口、云总机等待时间长,接通困难,已集中加派人手充实咨询窗口和云总机接待力量。

4. **拱墅区**:抽查区行政服务中心大厅、街道便民服务中心和外延服务大厅等 17 个服务厅,个别服务厅存在无窗口工作人员信息、大厅未设置人员去向牌的问题。已反馈相关单位要求整改。

5. **西湖区**:11月30日13:40—15:30对区行政服务中心大楼各窗口开展服务规范检查,检查期间各窗口工作人员规范化服务执行情况良好。

6. **高新区(滨江)**:①根据智慧大厅周报显示,江南办事大厅工作日交警业务(含道路管理,非现场违章处理,车驾管业务、车辆免检)排队时间超 20 分钟。其余业务等待时间均未超过 20 分钟。正在与交警大队对接落实增设窗口相关工作。②本周回访中,共收集群众意见建议 197 条(较上周下降 6.64%),群众反映的意见建议有:加大网上办、移动办建设,实现网上预约,网上查办事流程,推送办事进度信息等功能;希望加大网上宣传力度,让更多的人知道窗口的咨询电话。已经反馈各单位分析研判、整改。

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城管局、区档案局、区住建局、区交通局、区农业局、区农水局、区商

务局、区市监局、区文广新局、浦阳镇、瓜沥镇 1 家区级部门、镇街进行抽查。均接通顺畅,回答清晰。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**:对杭州华数传媒电视网络有限公司良渚营业厅、杭州华数传媒电视网络有限公司瓶窑营业厅、杭州华数传媒电视网络有限公司余杭营业厅、电信余杭分公司良渚营业厅、电信余杭分公司瓶窑营业厅进行现场检查,发现存在个别问题,如存在部分窗口无评价器,或工作人员未提醒群众评价情况,已通知相关部门落实整改。

9. **富阳区**:督查区市民卡办事大厅,发现部分工作人员工作时间使用手机比较频繁,已责令整改。

10. **临安区**:①对知识库录入情况进行抽查,共抽查 3 个部门 10 个办事事项,发现三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 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,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)行政服务中心综合自助服务及落实和运行情况进行检查,情况良好。

11. **桐庐县**:①对县行政服务中心进行日常巡察,发现部分进驻国企工作人员着装不规范、未佩戴工号牌,已责令整改。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住建、税务窗口有个别员工早上上班考勤缺卡,已通知整改。②本周对总工会、档案局、林业局、气象局、财政局等5个单位的事项进行了线上线下一致性抽查,在抽查的210个事项中共发现5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:①11月29日赴社保中心,现场模拟办理家庭共济业务,16号窗口工作人员服务态度很好,并详细告知下步机器上具体操作流程。到咨询窗口咨询失地农民办理养老金事项,工作人员详细告知所需资料并记录下来交付给咨询群众。②11月29日傍晚,对窗口空岗、提前准备下班等情况进行突击检查,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,发现人力社保局未按照文件要求填写实施依据全文内容,已责令整改。

14. 杭州经济开发区:11月27日,拨打89898899咨询电话1次,拨打经发局89898540咨询电话1次,拨打卫计分局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:根据《关于“杭州网上中介超市”一体化建设进展情况的通报》(杭审管办[2018]81号)通报结果,对涉审中介评价信息录入中存在的问题信息录入不规范不准确、中介机构名称少字多字错字、扣分项未说明理由、对中介机构未进行逐一评价等问题进行检查,并下发通知要求各事项主管部门对

《2018年杭州各区、县(市)投资项目审批中介机构多维评价汇总表》中的扣分单位进行函告,对平均得分在95分及以下的单位进行约谈。

16. **西湖风景名胜区:**督查发现,名胜区行政服务中心各进驻部门(单位)的易拉宝等宣传物料较多,存在堆放杂乱的现象。已督促中心统一进行清理并有序摆放。

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
