

# “最多跑一次”改革 专 报

第 83 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 12 月 4 日

---

## “最多跑一次”改革咨询服务情况通报

(第 27 期)

根据 11 月 28 日—12 月 3 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 15 次,均接通,接通率 100%。

### 二、咨询热线答复发现问题

1. 咨询“文物商店设立审批”事项,接线员告知需要提供 5 类

材料,与浙江政务服务网显示的3类材料存在差异;进一步咨询“聘用专业人员职称、退休、身份证明复印件一式两份”这一材料要求,如没有退休证明怎么处理,接线员表示需要进一步核实,无法当场回答。10分钟后,接线员回复,聘用退休人员才需要提交退休证明,如未聘用退休人员则不用提交。请市园林文物局针对这一情况,抓紧对本单位“12345”知识库内的信息进行核对调整和补充完善。

2. 在咨询过程中发现,对于既可以现场办理,又可以网上办理、或者移动办理、或者邮寄办理的事项,接线员因难以把握咨询人员的真正诉求,往往不敢主动告知除现场办理以外的其他途径,需要咨询人员自行询问。建议针对这一问题,进一步提升接线人员有效沟通能力。

---

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

---