

# “最多跑一次”改革 简报

第 80 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 11 月 日

---

## 关于市绩效评估中心“最多跑一次” 改革工作绩效测评情况的通报

为全面掌握“最多跑一次”改革推进中存在的热点、难点、堵点,进一步推进改革向纵深发展,9月,市考评办委托市绩效评估中心对我市“最多跑一次”改革满意度开展实地测评并形成了测评报告。本次测评重点关注了事项梳理、公布情况、窗口服务、网上办理及快递送达等情况,分析了存在问题并提出了具体意见建

议。赵一德书记、徐立毅市长为此专门作出批示。

现将《2017年“最多跑一次”改革工作绩效测评报告》予以印发,希望各地各单位高度重视本次测评所反映出的问题,主动对照、逐条分析、深入研究、落实整改、补齐短板,切实回应人民诉求,全面提升改革实效。

# 2017 年“最多跑一次”改革工作 绩效测评报告

杭 州 市 绩 效 评 估 中 心

二〇一七年十月

# 一、项目概况

**测评目的：**调查了解“最多跑一次”改革推进情况及企业和群众对“最多跑一次”改革成效的满意度，研析居民和企业需求，为继续推进“最多跑一次”改革提供支持。

**目标描述：**市编委办重点工作目标“推进‘最多跑一次’改革”：深化完善权力清单、责任清单和服务清单制度，实现市、区（县、市）和乡镇（街道）全覆盖，实施清单动态调整和常态化管理；会同相关部门公布企业和群众到政府办事“最多跑一次”事项，推行“互联网+政务服务”；6月底前实现，85%的企业和群众到政府办事事项实现“最多跑一次”，年底基本达到群众和企业到政府办事“跑一次是原则，跑多次是例外”的要求。

市审管办重点工作目标“推进‘最多跑一次’改革”：对照省、市有关规定，梳理公布“最多跑一次”事项清单，6月底前，实现85%的群众和企业到政府申请办理事项“最多跑一次”；对无法做到“跑一次”的事项，采取负面清单制度进行管理。至年底，基本实现群众和企业到政府办事“跑一次是原则，跑多次是例外”的目标。

**调查对象：**“最多跑一次”服务的居民和企事业单位。

**测评内容：**本次测评主要围绕“最多跑一次”事项清单梳理、“一窗受理、集成服务”改革、网上办事、快递送达服务、宣传工作等内容，了解居民和企业的评价和相关需求。

**测评时间：**2017年9月

**测评方式：**问卷调查。

## 二、测评情况

根据《杭州市人民政府关于印发进一步深化“简政放权、放管结合、优化服务”推进办事“最多跑一次”改革实施方案的通知》（杭政函〔2017〕40号）精神，杭州市通过深化完善权力清单、责任清单和服务清单制度，实现市、区（县、市）和乡镇（街道）全覆盖，实施清单动态调整和常态化管理以及梳理公布“最多跑一次”事项清单，实现85%的群众和企业到政府申请办理事项“最多跑一次”；对无法做到“跑一次”的事项，采取负面清单制度进行管理。此次重点围绕“最多跑一次”改革事项梳理、公布情况、窗口服务、网上办理、快递送达服务等开展绩效测评。

### （一）总体评价

测评显示，“最多跑一次”改革工作总体评价较好，满意度得分为88.63分，各项具体指标均在80分以上。其中“一窗受理、集成服务”满意度得分最高，为92.38分，“最多跑一次”改革事项宣传工作满意度得分较低，为80.20分；被访者对窗口办理的满意度评价得分要高于网上办理。

“最多跑一次”改革确实给居民和企业办事带来了便利，但是仍存在“最多跑一次”落实不到位的情况，有7.83%的被访者表示没有实现“最多跑一次”，原因在于一是部分业务仍没有实现部门间的数据共享，二是一次性告知落实不到位，各个途径反馈的材料清单不一致，电话咨询或网上查询与窗口实际办理时需提交的资料不一，窗口也出现材料告知不清楚的情况。

对于“最多跑一次”改革如何改进提升，有39.04%的被访者对办事流程和审批环节还不够满意，希望进一步简化；38.55%的被访者希望更多项目实现网上预约、预审功能；37.19%的被访者希望更多项目能实现网上办理及快递送达；33.99%的被访者希望减少申请材料，做到不重复提交办件材料；29.56%的被访者希望有关部门能够制定相关指南及办事流程手册等，开通多种查询渠道，各渠道发布的信息应统一规范。

表 2.1 “最多跑一次”改革工作测评情况

评价指标		窗口办理人员 满意度	网上办理人员 满意度	平均满意度
“最多跑一次”改革工作总体满意度		90.61	86.64	88.63
“最多跑一次”改革工作的创新力度		89.82	89.70	89.76
“最多跑一次”事项公布的总体效果		83.25	77.14	80.20
“最多跑一次”事项制定的合理性		88.50	84.85	86.68
“一窗 受理、集 成服务” 情况	窗口设置情况	91.59	——	——
	资料递交情况	89.65	——	——
	办理过程	91.24	——	——
	服务水平	92.38	——	——
	总体评价	91.22	——	——
网上办事工作总体评价		——	90.03	——
快递送达服务的总体满意度		——	92.50	——

从窗口办理事项抽选调查的 9 个行政服务中心来看，主城区中，上城区改革工作总体满意度得分最高，为 96.86 分；下城区和拱墅区满意度得分较低，为 86.27 分。

表 2.2 各行政服务中心“最多跑一次”满意度情况评价

评价指标	“最多跑一次”改革工作满意度
杭州市行政服务中心	92.55
杭州市上城区行政服务中心	96.86
杭州市下城区行政服务中心	86.27
杭州市江干区行政服务中心	90.20
杭州市拱墅区行政服务中心	86.27
杭州市西湖区行政服务中心	88.63
杭州市滨江区行政服务中心	90.20
萧山区人民政府办事服务中心	92.16
临安市行政服务服务中心	90.38

## （二）分项评价

1、“最多跑一次”改革工作知晓度尚可，但需加大对具体改革事项的宣传。

测评显示，“最多跑一次”事项宣传工作总体满意度为 80.20 分，有 16.3% 的被访者反映没听说过“最多跑一次”改革，有 42.24% 的被访者表示不清楚“最多跑一次”的具体事项。

表 2.3 “最多跑一次”工作知晓程度

评价指标	清楚情况/提及率
听说过	83.7%
没听说过	16.3%

表 2.4 “最多跑一次”事项了解情况

评价指标	清楚情况/提及率
大概了解	33.37%
基本与自己相关的事项都清楚	24.38%
不清楚	42.24%

有被访者反映具体改革事项宣传渠道不够广泛，大部分被访者是在现场办理时才得知“最多跑一次”工作情况，希望增加一些亲民性宣传渠道，如社区宣传、微信等客户端宣传、短信宣传、政府服务网站等网络宣传等。具体情况见下表。

表 2.5 “最多跑一次”事项公布情况评价

评价指标	窗口办理人员 满意度	网上办理人员 满意度	平均满意度
“最多跑一次”事项宣传的途径、方式	84.62	75.75	80.19
“最多跑一次”事项宣传的及时性	82.66	76.61	79.64
“最多跑一次”事项宣传的总体效果	83.25	77.14	80.20

表 2.6 “最多跑一次”知晓渠道

评价指标	窗口办理人员	网上办理人员
办事时窗口告知	41.81%	50.58%
办事大厅内看到宣传展板	39.43%	—
电视上看到宣传	34.2%	39%
浏览网页时看到	28.98%	42.08%
政务网上看到公示	26.13%	29.34%
微信、短信推送	23.52%	21.62%
朋友、同事告知	11.64%	20.08%

服务大厅看到过有关宣传	7.36%	17.76%
其他	5.23%	5.79%

2、综合窗口设置到位，但具体开设窗口仍有待优化。

实地踏勘的行政服务中心均按照要求设置了不动产统计登记、投资项目审批、商事制度改革等项目的综合窗口。被访者对综合窗口设置总体比较满意，满意度为 91.59 分；对窗口办理事项种类的满意度为 92.29 分，窗口开放数量的满意度为 91.98 分。

部分被访者反映希望根据办理情况，酌情灵活调整窗口开设数量，同时希望增设咨询服务、投诉、特别复杂耗时类事项的服务窗口。具体情况见下表：

表 2.7 综合窗口设置建议

窗口设置建议	提及率
部分事项预测办理人员较多的，可以增设窗口	38.16%
增加特定事项的办理窗口，如咨询服务窗口、投诉窗口等	24.27%
综合窗口放置相关办事流程指南	15.85%
根据办理事项的人流量灵活设置窗口数量	11.35%
综合窗口的办理事项需要明确公示	9.98%
其他	29.35%

3、部门数据共享情况满意度较低，材料告知需更详尽。

被访者对递交材料情况的总体满意度为 89.65 分；其中对于部门数据共享情况满意度较低，满意度评价得分为 77.26 分。不满意的原因有开具证明仍需“跑”很多部门，窗口咨询所需资料与电话咨询所需资料不一致，各个区县的数据没有共享等。被访者希望能进一步精简材料，明确材料清单说明及申报填写规范，并通过公布问询电话等进一步拓宽咨询渠道和途径。

表 2.8 材料告知、受理工作满意度评价

评价指标	满意度
资料反复提交情况	93.97
办理事项所需材料一次性告知情况	93.35
办理事项时申请材料简化、归并情况	91.90
办理事项办事指南表述的规范性和准确性	91.78
部门数据共享情况	77.26
递交材料情况总体满意度	89.65

表 2.9 材料告知、受理工作建议

递交材料建议	提及率
进一步精简所需提交的材料	22.70%
办理具体事项的材料要求更加详尽	21.33%
办事大厅公布问询电话	19.57%
提供所需准备材料的清单说明等	18.79%
保存之前提交的材料	15.66%
其他	36.01%

4、事项办理满意度较高，但等待时间仍较长。

窗口事项办理总体满意度较高，得分为 90.48 分；其中事项办结时间合理性、办理流程设置情况、办理服务效率等方面满意度得分均在 93 分以上，而事项办理窗口等待情况满意度较低，得分为 85.13 分。

表 2.10 事项办理满意度评价

评价指标	满意度
办结时间合理性	93.35
办理流程设置情况	93.27
办理服务效率	93.19
办理窗口等待情况	85.13
窗口工作人员配置合理性	87.44
总体满意度	90.48

多数被访者希望减少办理过程的等候时间，并建议告知办理时长、清晰公示办理流程等。

表 2.11 办理事项过程建议

办理事项过程建议	提及率
公示办结时限	27.31%
预估并告知总体等待时长	26.73%
缩短办理和等候时间	22.31%
清晰公示办理事项流程	21.92%

5、现场服务总体满意，但需加强咨询指引工作。

被访者对工作人员服务水平总体评价较高，得分为 94.02 分，但对窗口工作人员配比情况满意度得分相对较低，为 87.44 分，有被访者反映部分窗口忙闲状况不一致，人员数量配置不太合理。

表 2.12 服务水平满意度评价

评价指标	满意度
窗口人员的业务能力	94.56
窗口人员服务态度	94.52
窗口事项办理现场指导服务情况	92.99
总体满意度	94.02

较多被访者提出希望在引导台增设专业咨询服务人员，为办事人员提供准确高效的咨询服务。

表 2.13 服务水平建议

服务水平建议	提及率
现场指导人员多一些，以便居民可以随时问询	29.75%
服务人员提高办事效率	18.98%
服务人员态度热情积极	13.31%
服务人员耐心进一步加强	11.94%
服务人员业务更熟练	11.74%
现场指导人员统一着装工作服或佩戴识别标牌	4.89%

6、网上办事总体满意度较高，但系统仍有待进一步完善。

网上办事人员对网上办理工作总体满意度为 90.03 分，其中手机等移动端操作的便捷性、网上办事成本降低程度、网上办理事项的效率等满意度较高，得分均在 90 分以上；材料上传便捷度、资料重复提供提交情况和部门数据共享情况满意度较低，得分分别为 81.46 分，77.67 分和 56.35 分。

部分被访者反映网上办事操作系统存在较多问题，如电脑操作提交材料时容易卡顿、网页设计操作复杂、操作系统版本较旧等；办理企业投资项目审批事项时，不能直接进入之前申请的界面、资料无法保存，需要重新走一次流程；上传不顺畅，经常出现上传失败、需要重新上传的现象等。

表 2.14 网上办事测评情况

评价指标	满意度
手机等移动端操作的便捷性	93.42
网上办事成本降低程度	92.49
网上办理事项的效率	91.43

电脑操作的便捷性	90.00
网上申请办理操作的便捷性	88.70
网上一次性办结的落实情况	88.64
网上办理事项覆盖的全面性	84.52
材料一次性告知落实情况	82.06
材料上传的便捷程度	81.46
材料重复提供提交情况	77.67
部门数据共享情况	56.35
网上办事工作总体评价	90.03

7、快递服务使用率较低，被访者对安全性和时效性存在担忧。

网人办事用户共有 301 个有效样本，其中仅 10% 的用户使用过快递服务。快递送达服务满意度为 92.50 分，其中快递送达服务态度满意度为 93.75 分，快递送达服务的时效性满意度为 87.5 分。被访者主要对快递服务过程中的保密性及时效性存在担忧。

表 2.15 快递服务满意度评价

评价指标	满意度
快递免费送达服务态度	93.75
快递免费送达服务的时效性	87.50
快递送达服务的总体满意度	92.50

### 三、对策建议

针对上述测评结果及被访者的需求，对“最多跑一次”工作提出以下几方面建议，供参考。

#### （一）进一步简化办事流程，持续推进部门数据共享

部分被访者反映办证需要的资料多，有些资料通过部门数据共享可以查询到但仍需开证明，希望可以进一步简化办事流程，减少资料的提交，提高办事效率。部分便民事项可以进一步下放权限，如市民卡办理，4大服务厅办理可以当天二小时后拿卡，各个区的行政服务中心办理均需三个工作日才能拿到卡。

测评显示，在所有的测评指标中被访者对部门数据共享情况的评价最低。部分被访者反映部门数据共享情况不够理想，如拱墅区行政服务中心退休综合窗口包含退休、社保、医保、就业等4块工作，但是后台登录系统仍分为4个账号，没有统一登录账号，后台数据没有共享，导致办理时间长；滨江区代表反映办理城管许可证的时候需要办事人员自行提供环保部门的规划许可证等，导致办事不方便。建议在确保数据安全的前提下，按照“共享是原则，不共享是例外”“无条件归集、有条件使用”的原则积极推进部门数据共享，打通不同部门之间存在的阻碍“最多跑一次”的信息壁垒，让数据流和业务流同步，践行“一次录入、大家共用”，最终实现跨地域、跨部门、跨层次的信息集成和无缝隙信息共享。

#### （二）进一步拓展传播渠道，提升“最多跑一次”改革事项的知晓率

部分被访者反映，仅在办事大厅了解过“最多跑一次”工作的相关信息，信息公开渠道不够多。建议加大对“最多跑一次”工作的宣传力度，充分利用社区宣传，短信宣传，政务网站宣传，以及微信、微博、客户端等全媒体方式，最大程度的提高信息覆盖率、传播率，让办事人员及时有效获取“最多跑一次”的最新政策信息。

#### （三）进一步规范咨询服务工作，提升咨询服务工作的准确性和便捷性

较多被访者反映对办理事项所需材料的查询途径不清楚，且存在电话咨询、网上查找的流程和窗口要求不一致的情况，导致多跑。建议要高度重视咨询服务工作，提升窗口、网络、热线电话等各种咨询渠道的服务水平和服务效率，各种不同渠道的答复要统一规范，对不能当即答复的问题，由客服人员主动对接职能部门进行咨询，并将解决方案通过电话或者短信形式告知办事人员，避免办事人

员陷入循环咨询得不到正确统一指导的怪圈，努力实现“最多问一次”；设立材料预审环节，避免群众浪费不必要的等候时间；另针对常见事项，可制定规范、清晰的操作指南及材料需求清单，并提供规范统一的范本、模板示例手册等，及时通过各个渠道进行公布。

#### （四）进一步精准配置窗口资源，提升窗口服务水平

被访者反映有些办事窗口存在设置数量不足、排队等候时间过长，而有的窗口又存在工作人员闲置等不合理情况。建议对服务窗口的工作量进行较为精准的统计测算，合理安排窗口的种类和数量，高峰时段要适当增设窗口，及时向等候人员提示预测等候时长；增加特定事项的办理窗口，如复杂费时事项办理窗口、咨询服务窗口、投诉窗口、快捷办事窗口（如针对换医保卡等事项）等。另有些被访者反映，窗口服务人员不能将问题一次性反馈清楚，且有的服务人员存在解释不耐烦、态度不热情、业务不熟练指引错误等现象。建议要进一步加强对窗口工作人员的指导培训，并维持人员队伍的相对稳定，努力为办事人员提供主动服务、超前服务、精准服务、优质服务，助推“最多跑一次”的真正落地。

#### （五）进一步注重用户体验，提升网上办事能力

要以用户为中心，注重用户体验，从用户的角度对网上办事事项进行梳理，实施流程再造，丰富系统功能。一是随着改革的不断推进，要逐步增加网上办理事项，对一些政策要求不高、材料相对简单、日常办理量较大的事项应尽快推进网上办理；二是要不断完善办事指南，针对具体查询事项，应提供审批事项流程、所需材料及相应的材料范本，并应标注联系电话、办公时间地点等等，力求准确详尽；三是要加强办理进度反馈，方便办事人员及时查询，并辅以电话通知或短信提醒等；四是充分利用新媒体、新平台，进一步提升网上办事的便捷性，提供网上办事的增值服务。

## 四、附件

附件一 “最多跑一次”项目测评情况

评价指标	满意	比较满意	基本满意	不太满意	不满意	满意度
“最多跑一次”改革工作的创新力度	71.8	20.07	2.96	0.37	0.37	89.78
“最多跑一次”改革工作总体满意度	68.35	23.03	3.45	0.74	0.49	89.14
“最多跑一次”的事项制定的合理性评价	62.44	27.09	4.8	0.37	0.12	62.44
“最多跑一次”事项公布的途径、方式	54.68	25.37	9.61	1.48	0.99	81.33
“最多跑一次”事项公布的及时性	60.1	20.81	5.54	0.86	0.74	80.42
“最多跑一次”事项公布的总体效果	57.02	25.37	5.3	1.23	0.74	80.99
综合窗口开放数量合理性	73.78	15.66	8.81	0.98	0.39	91.98
综合窗口办理事项和种类的丰富情况	76.13	15.26	4.5	0.39	0.39	91.19
办理事项时申请材料简化、归并情况	75.73	15.26	5.68	1.37	0.39	91.9
办理事项所需材料一次性告知情况	77.3	15.66	5.48	0.59	0.98	93.35
办理事项办事指南表述的规范性和准确性	77.1	14.87	4.11	0.78	0.39	91.78
资料重复提交情况	81.41	13.11	3.33	0.2	0.78	93.97
部门数据共享情况	66.14	11.15	3.13	0.78	0.2	77.26
事项办理完成时限合理性	78.28	15.26	4.5	0.39	0.78	93.35
事项办理效率	76.52	16.44	5.09	1.17	0.39	93.19
事项办理窗口等待情况	55.97	23.48	14.68	3.91	1.76	85.13
事项办理流程设置情况	75.54	19.18	3.72	0.39	0.59	93.27
事项办理现场指导服务情况	78.08	15.85	3.33	0.59	0.39	92.99
事项窗口人员服务态度	80.82	13.31	4.7	0.59	0.59	94.52
事项窗口人员的业务能力	81.21	13.31	4.5	0	0	94.56
事项办理窗口工作人员配比情况	70.25	16.63	6.07	0.59	0.59	87.44
网上办理事项覆盖的全	52.16	34.55	6.98	1.33	0.66	84.52

评价指标	满意	比较满意	基本满意	不太满意	不满意	满意度
面性						
网上申请办理操作的便捷性	60.8	27.24	9.3	1.33	0.66	88.7
资料上传的便捷程度	63.46	15.61	8.31	1.33	0	81.46
材料一次性告知落实情况	56.81	22.26	10.63	2.66	0.66	82.06
部门数据共享情况	39.2	15.28	7.97	0.33	1	56.35
资料重复提供提交情况	54.49	21.93	7.64	2.66	0.33	77.67
网上办事项的效率高	70.43	21.26	6.64	0	0.66	91.43
网上一站式办结的落实情况	63.46	25.25	7.64	1	0	88.64
手机移动端操作的便捷性	70.89	25.32	3.8	0	0	93.42
电脑操作的便捷性	64.47	25.44	7.46	1.75	0.88	90
网上办事成本降低程度	79.07	13.95	3.32	0.66	0.33	92.49
网上办事工作总体评价	58.8	35.22	4.65	0.66	0	90.03
快递免费送达服务的时效性	71.88	12.5	9.38	0	0	87.5
快递免费送达服务态度	87.5	3.13	6.25	0	0	93.75
快递送达服务的总体满意度	71.88	18.75	9.38	0	0	92.5

## 附件二 “最多跑一次项目”改革主要意见建议摘录

评价指标	主要意见建议
综合窗口开放数量合理性存在哪些不足	窗口数量太少
	等候时间长\有时候排队排一天\排队时间太长,排队时间排了40分钟,觉得10分钟能接受,是合理的\排队需要好几个小时,交易量太大
	办事速度有点慢\办事效率低\窗口办理业务太慢\速度比较慢
	叫号系统差\叫号器不合理,没有喇叭叫号,容易错过

评价指标	主要意见建议
	<p>座位太少\座位不够</p> <p>有些窗口开着没人、永远暂停服务</p> <p>窗口很多是空的，没有工作人员，导致工作效率降低</p> <p>窗口排队的按号，但是存在有熟人插队的情况</p> <p>窗口数量够了，但是叫号太慢</p> <p>窗口靠的近，干扰大</p> <p>社保窗口和医保合并在一起，给企业办理参保等业务带来不便，需花费比以前更多排队时间。</p> <p>有些窗口过多，服务区便民服务增加一些</p> <p>窗口数量还可以，有窗口没办理</p> <p>复印要收现金比较麻烦、用支付宝微信就好了</p> <p>希望周末能够办理事</p>
综合窗口办理事项和种类的丰富情况存在哪些不足	<p>今天只是换医保本，只能在医保窗口办理，觉得应该有个便民或机动窗口，类似绿色通道，这样就不需要等太多的时间</p> <p>现在多证合一，提供的材料能后面补或者以后补，现在是需要一次性材料备选，没有提前告知经营范围需要备案，备案需要提供那些材料可以提前说明，政务网上需要自己选</p> <p>开设国税、地税、个人所得税这样窗口</p> <p>缺少异议或投诉窗口</p>
办理事项时申请材料简化、归并情况存在哪些不足	<p>材料没有简化\提交材料有点多\需要资料太多，不明确</p> <p>材料的要求希望可以不要那么严格\提供材料未违反法律禁止即可\有些原件不方便提供，最好用复印件加公章\注册公司房产证需要原件，而房东不愿意，只愿意提供复印件盖章的</p> <p>写的要求要详细具体\最好写明具体怎么写，网上很多不符合\有些没必要的的东西，需要我们重复调整，可以提供简化合同样板\文字描述不清楚\材料细化，具体事项有具体的需要下载材料</p> <p>流程繁琐\手续简化一点，最好一次能办成\程序审核可以简化一些</p> <p>按照以前一样，网上处理，无纸化，网上申请可以减少办事员跑的次数，如有不齐的资料可以及时知道</p> <p>最好开通全程网上办事</p>
办理事项所需材料一次性告知情况存在哪些不足	<p>材料需要带什么没有一次性说清楚\没有一次性告知\没告知清楚\没说清楚，材料繁琐\表达不清楚\重复拿，没有一次性告知\资料说明不详细\检查材料时不够仔细，还要补过来\有些不是一次性通知\没有把要带的材料告知清楚\反复补充资料\审核资料应该一次性交代清楚</p> <p>没有公示要带哪些材料\没有填写材料样本\最好有一个书面告知\服务中心可以放些流程</p> <p>应该告知要带什么材料去哪里办理\工商只告诉你一个框架，没有很详细的材料清单</p> <p>电话里面没有告知所需的材料，还是需要自己亲自跑到柜台询问，还需要取号等，希望有一个专门咨询窗口</p> <p>申请公租房时，有些说明容易误解，资料上写着配偶本人，容易混淆，实际询问不一样说只要本人或者配偶</p> <p>连动性窗口业务知识更全面</p>

评价指标	主要意见建议
办理事项办事指南表述的规范性和准确性存在哪些不足	办事指南每一项目不够细致，还是有很多疑问
	有些表示不够简洁，表述方式太繁杂
	关于一些涉及到专业词的时候可以用白话解释一下
	表述的专业术语，一般人不理解，工作人员不够耐心解释
	特殊事项太多，网站的指导更详细点，更加明细些
	表格种类太多，没有告诉办什么事需要填什么表格
	打电话时需要带身份证复印件和户口簿，到窗口办理时不需要这种证件
	指南没及时更新
事项办理完成时限合理性存在哪些不足	审批时间有点长\办理事项时间太长了
	太慢了，从隔天算两个工作日，这样4天，觉得2天完成提交材料到拿到执照
	审核时间太长，2个工作日比较合理
	指标要3-4个工作日才下来、能够3-4天可以
	时间偏长，简单的变更现在需要一周的时间，3个工作日比较合理
	需要3个工作日，时间长了，现在可以当场审核，最好当场办好，1到2个工作日能接受
	当场抵押，当场注销
	前后时间一个月了，签字收集不方便
	希望设置加急窗口，愿意加钱
	等90分钟以上，太长了\等待时候超过1个小时，半个小时内能接受\等待半个小时内能接受\起码要半小时到一小时左右，半个小时内能接受\1个小时内能接受\半个小时内能接受，现在需要等45分钟\下午来等待时间太长，半个小时内能接受，超过半个小时觉得长
	窗口办理就可以调整一下\窗口灵活一点，增加机动窗口，材料统一交\窗口人多地方多开一些、人少的地方少开些\增加一些窗口，材料减少一些\办理小业务有个便民窗口就更好了
	到号以后会被插号\经常有人插队\如果有人插队就不合理
工作人员聊天太多，比较急，不够耐心	
某些时段没有工作人员	
事项办理效率存在哪些不足	速度比较慢\动作太慢\太慢，两家同时办理，看材料太慢，有问题反馈太慢\网上审核太慢\速度慢，前台和后台配合不好
	等候时间太长\每次来要排很久
	效率有点低，出证时间短一点\效率有点低，填表格太多\效率不高\办事效率低
	效率不高、窗口要合理设计，二小时没排到
	不明确到哪个窗口办
事项窗口人员服务态度存在哪些不足	需要耐心一点，热情一点，服务态度好一点
	态度有待改善
	有些态度不好，自己错了不承认
	有些事情没有讲的很清楚、很详细
	有些窗口好、有些不好，工作人员不够熟练，专业
	问事情多遍会烦，不够耐心，态度差 说话声音，态度特别不好，语气不好。缺少耐性，没有一种为人民服务的心态，纯粹是机械式工作行为

评价指标	主要意见建议
事项办理现场指导服务情况存在哪些不足	<p>经常说无聊的事</p> <p>业务不够熟练\有点业务员对经营范围不熟悉\业务范围,材料不清楚\实习生业务不熟\有些人业务不熟\专业能力不行</p> <p>窗口人员自己都不清楚,需要和旁边工作人员交流,还有工作人员窗口这边跑到后面去问老师</p> <p>材料收的时候是看的,但是要第二天才打电话过来说有问题</p> <p>人员业务能力参差不齐</p> <p>工作人员说法不一致</p> <p>有一批新人,办事能力有待提高不够自信,最好有人带一下</p>
事项办理现场指导服务情况存在哪些不足	<p>工作人员太少\配比不合理</p> <p>闲得闲、忙的忙\业务忙和空闲窗口分配不均匀</p> <p>高峰时,减少离岗情况</p> <p>根据排队人员及时调整</p> <p>根据不同时间灵活分配人员</p> <p>一些热门的窗口因多设人员保证中午吃饭时间窗口都有人能办理</p> <p>主要是增加窗口,多余的窗口可以改为热点部门窗口</p> <p>应该增加审核人员</p>
一窗受理工作情况的需求和建议	<p>办事效率提高\等待时间缩短\更便捷一些、节省时间、出证快一点\为老百姓考虑,尽量提高效率\速度更快一点</p> <p>更方便网上办理\股权变更也能网上办理\过来办事路上时间长,办事情时间短,是否在网可以办理\精简窗口、网上办理\开通网上预约\网上预约号\网上能办的事项可以增加\网上可以查询资料\网上电子申报\希望电脑上可以查询的信息再多一些,比如公司章程能否设置网上可查询。缩短工商事务办理成功后的系统信息显示时间</p> <p>周末可以多开几个窗口办理\周末也可以办理\双休日可以增加窗口办理</p> <p>电话咨询窗口能设置些\增加热线咨询电话\希望有问询电话\咨询电话比较烦忙\咨询电话打的通\咨询电话多一点、保持电话畅通</p> <p>办事人员不懂的地方工作人员要多一些耐心指导\服务态度好一些</p> <p>地方太大需要有人引导\要有引导\咨询人员多一点</p> <p>提交资料保存,不用重复\有时候如果提交的资料是有问题的话可以带回修改,没问题的材料保存在办事处\资料不要重复提交</p> <p>手机可以看到叫号\手机取号</p> <p>窗口需要放指示牌</p> <p>办理身份证可以到异地办理</p> <p>办事指南要明确、一次能办掉</p> <p>不要不同人不同口径,需要规范,口径一致</p> <p>办理业务流程精简些</p> <p>带个身份证不用带其他材料</p> <p>带什么材料最好电话知道到位</p> <p>二次修改资料并提交不需排队</p> <p>复印件提早说、避免重复排队</p> <p>公积金之前是省直,现在是杭州我要省直的钱转过来,到现在还没有落实</p> <p>最好无纸化,带着那么多材料过来不方便</p>

评价指标	主要意见建议
	尽量具体一些材料签名更明确点
快递送达的需求 和建议	快捷\当天送达\当天送当天达\当天到达, 最多次日
	安全\不要丢件\资料保密性更强\最好能直接送达本人
	免费\国家付快递费、不要倒付\不用自己付钱
	尽量高质量的快速公司\如果发证时支付宝支付后快递发单位, 最好用顺风, 安全\最好是用顺丰快递
	最后只要签字的业务可以使用快递服务
	收费更便宜一些
“最多跑一次” 事项公布的途 径、方式存在哪 些不足	宣传不到位\加强宣传力度
	渠道少\途径少多一些渠道\方式要多种化
	不到这里来就不知道\只有在这里看到, 本来一点不知道\在服务中心能看到, 网上看不到信息\只有在我办事的时候才看到的, 范围宣传量太小\只在窗口看到过
	通过微信宣传\用微信推广
	办事大厅设置一个机站之类的会以短信方式告知来办事的人员有这个最多跑一次的工作, 具体有哪些事项
	对于普通群众宣传力度不大, 无法理解其中内核是什么, 无法理解它的真正意义, 便民的前提是民众的自身素质要提高
	服务的类型项目公布得不够详细
	在生活区域告知事项
	在网络、传媒宣传太少
	没有企业微信和短信通知
	消息要看新闻, 要大家都用的方式
渠道更贴近百姓	
公布方式要有推送, 有专门的公布方式	
资料重复提交情 况存在哪些不足	第一次没有说清楚, 又要交第二次, 有时还要第三次
	已经提交很多次了
部门数据共享情 况存在哪些不足	不同部门办事, 需要交同样资料
	户籍证明需要跑人才市场, 派出所好几个部门, 没有共享
	出现数据不共享, 社保和医保数据不共享
	他们的数据也没有很共享, 窗口之间数据还需要来回拿资料
	要拉的证明性材料其他部门不知情
	数据共享性还未做全面, 有些材料还需要跑多个部门才能完成
主城区和余杭区数据没共享	
事项办理流程设 置情况存在哪些 不足	前几年办理的审核, 放了2年, 后来把我的审核汽车牌照给我取消掉了, 但没有通知本人
	手续复杂, 实名制了后台可以查询的, 可以不用再提交
	流程不明确
	股权变更流程太繁琐
	完全不知道需要什么材料
	增加自动变理
指导方面要更详细	

评价指标	主要意见建议
事项办理现场指导服务情况存在哪些不足	补交材料的时候不用取号，但是窗口告知需要取号，指导人员也没有告知，等排到的时候告知不用取号的
	除了窗口工作人员，好像没有其他工作人员
	指导方向错误
	指导服务没告知清楚，没耐性
	专业性不够
	服务人员不多，服务人员态度有待改善
网上办理事项覆盖的全面性存在哪些不足	态度好一点，咨询事项更清楚一点
	可选择的少(跨城区之间的业务不通，不能改社保缴纳基数)
	生育保险不能网报，不能周末办理
	很多链接和电话打不通
	有些事情查不到
网上申请办理操作的便捷性存在哪些不足	政策问题，办理户籍没办完，遇到这种情况不知道去什么地方投诉
	网上和现场重复办理，希望精简
	网页做的不好
	操作繁琐
	设置的复杂
	不能直接进入之前申请的界面，不能保持之前的资料，重新走一次流程
资料上传的便捷程度存在哪些不足	网上不够精确
	上传有时不顺畅
	经常需要重新提交
电脑操作的便捷性存在哪些不足	上传不上去
	提交表格卡，系统拥堵
	内部网页设计复杂，操作复杂
	提示不清晰
	网经常登不上去，慢，数据下载不了
网上办事成本降低程度存在哪些不足	有的操作系统太老
	网上办完后还要去大厅交材料
	成本没有降低，还要花钱
杭州市滨江区行政服务中心	没有在网上完全完成，还是跑了窗口，拍照片，上传，数据太复杂
	现在网上政务网上有公开的咨询电话，市民没有提前打电话咨询需要提供什么材料就直接过来办理了，而且政务网上都有需要提供材料的清单的，但是市民来办理的时候也没有准备好材料，需要跑第二次，无法做到最多跑一次。第二：数据库对接不完善，比如说办理犬证，外地户口一定需要杭州居住证原件，而居住证办理需要一定的时间，那导致犬证办不出来，又要被投诉，是不是这样的可以在数据库里查询的到。还有办理城管许可证的时候可能需要很多部门的证件，比如说环保部门的规划许可证之类的，这样每个部门需要不同许可证，是否可以查询到其他部门是否已经办理了该证件，达到数据库对接，这样才能做到最多跑一次。
杭州市拱墅区行政服务中心	现在退休综合这一块需要包含退休，社保，医保，就业四大块，很多业务还不是太熟悉，在慢慢实践过程中。特别是后台这一块，4个连在一起，系统不统一，没有自己的账号，需要不断的去磨合。而医保，没有后台，本来这一块的工作人员办理就需要20分钟，对于我们新手时间更长，也请办事人员多给点耐心，相互支持与协调。并且

评价指标	主要意见建议
	来前通过网上或电话咨询如 12333, 把该带的资料全带齐, 一次到位。
杭州市西湖区行政服务中心	在电脑系统方面以及工作人员需要相互协调, 现在是个过渡期, 慢慢实践中, 电脑系统需不断完善, 工作人员也要不断地去培训, 学习综合后带来的不熟悉的那部分业务。办事人员来办理前请尽量多问问, 多查查相关业务需带资料, 全部一起带来一次解决。大家相互理解, 共同努力真正实现最多跑一次。
杭州市江干区行政服务中心	来办事前最好先了解一下, 把资料全部带齐。资料不齐, 没办法办理。希望有关部门能明确立明国税该办的事项, 不希望被误解。希望上面部门再公开一下有效的咨询电话如 114 及跟税务相关的 12366, 每个处理点的电话咨询, 多查查网上以及向大厅的办事人员咨询。需双方努力。网上电子版本通过各种方式传递过群众, 更有利于顺利进行。每个企业涉税不一样, 都问问每个企业的税管员, 来沟通查询相关资料如每个企业的经营范围等。现在地税这边可以帮助社保代扣交企业社保, 但在导入过程中系统不够成熟, 没有把数据共享, 引起了不必要的投诉如果因什么原因当天真解决不了, 留电话第二天来处理。
杭州市下城区行政服务中心	对于工作人员程序更麻烦了, 需不断学习, 熟悉。但对于办事人员来说把该带齐的资料带齐就更方便了, 只需要跑一次就可以了。另外还需要不断地宣传, 让更多的办事人员了解最跑一次, 上面也需不断完善各部门之间的信息共享系统, 让后台越来越稳定。
杭州市行政服务中心	燃气水务现在合并在一起了, 对工作人员来说业务需不断地学习, 更多精通。熟悉度对于她们来说又是一个新的提升。对于 40 多岁的工作人员来说需要比年轻的人花更多的时间去熟悉、学习。对于办事人员来前也需电话或上网咨询了解清楚最关键的资料, 均全部带齐。不然还得再跑一次。
杭州市上城区行政服务中心	现在合并在一起后, 对工作人员和办事人员都是个考验。工作人员对合并后各种业务的熟悉度需要更高, 更详细, 不断学习中, 生怕办理中出错。对于来办事的人员来说最好事先上网或电话咨询一下。把该带的所有资料尽可能详细地带齐。在处理过程中我们也是允许处理不是最关键的下次可补交或补办。但关键性的如身份证等必带, 不然无法办理, 需要大家同时齐心。另外后台的数据及系统还在不断的完善中, 经常会出一些小的错, 也请来办事人员多些体谅, 不要没搞清楚就一个投诉电话, 对工作人员也不公平。
萧山区人民政府办事服务中心	数据的打通要由上而下, 这样才能达到共享, 工作人员现在工作量大, 不仅对待办事群众, 而且还要对待中心, 政府, 业务要求也提高了很多, 拓展, 礼仪, 业务, 培训测评等等。后台审批如不通过要亲自打电话, 会引起反感, 引起不必要的投诉。做不到就得扣钱, 希望上面能相应增加人手。办事群众可以通过系统网站查询, 把资料备齐也可通过自主申报着自己上报, 报不了再自行下载, 二个网址是不同的平台。该带的资料定要带齐, 不能把来领材料与咨询这一趟也算进去, 去理解真正意义上的最多跑一次。
临安市行政服务中心	资料齐全就可以实现最多跑一次, 但是现在实现不了。因为要做到资料准备齐全, 对最多跑一次的宣传还要加强, 跑一次的实际内涵是资料齐全, 还有对代办需要加强人员业务培训, 比如代办房产证, 要考验办事人员的眼力, 需要一次性找出材料中的所有问题, 然后让他们去修改准备材料, 否则会造成不必要的麻烦。还有加强各部门数据的共享, 现在还做不到, 还有需要保证网络畅通, 现在实际情况是电脑经常出现断网的情况。

本刊邮箱:195421667@qq.com

---

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,  
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室

---