

# “最多跑一次”改革 简报

第 69 期

浙江省“最多跑一次”改革办公室

2017 年 5 月 11 日

---

## 省信访局以统一政务咨询投诉举报平台为抓手 全力助推“最多跑一次”改革

省信访局坚决贯彻落实省委、省政府推进“最多跑一次”改革的决策部署，紧盯目标、协调联动，扎实推进统一政务咨询投诉举报平台（以下简称“统一平台”）建设，全力助推“最多跑一次”改革。今年1—4月份，统一平台共接收各类咨询投诉举报事项1291789件次，办结率95.3%，信、访、网事项平均办理时长6.9

天，来电事项平均办理时长2.51天，群众满意率达94%以上，整体运行稳定、社会反响良好。主要做法是：

### **一、全面整合资源，一个平台通到底**

按照浙江政务服务网框架和标准，构建横向联通党政、人大、政协、司法机关，纵向贯通省、市、县、乡四级，全方位、立体化的统一咨询投诉举报平台。这个平台除了整合传统的来信、来访渠道，把各级政府及部门开设的网络咨询投诉举报栏目全部整合接入，还把非紧急类政务服务热线全部整合到“12345”热线，实现来信、来访、来电、网上投诉“三来一投”全覆盖、一网通。群众咨询投诉举报只需登录统一平台，或拨打“12345”一个号码，就可以轻松搞定，真正做到了“一个号码对接、一个平台受理”，为“最多跑一次”提供了有力支撑。同时，积极做好对接工作，促进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同互动，4月底率先联通平安建设系统，推进基层治理体系“四个平台”信息系统建设；会同省公安厅在湖州、嘉善开展“12345”政务服务热线与110报警服务台对接工作试点；启动统一平台与省级部门OA系统互联，已打通3家单位。

### **二、突出便民利民，一个服务抓到底**

“12345”政务服务热线全天24小时开通，网络实时接收，来信畅通无阻，联合接访中心“一门受理、归口接待”，各种渠道一应俱全，并开通手机APP、微信公众号、自动终端，延伸便民服务的触角，提供全方位、全天候、高效率的服务。推动各地健

全统一平台知识库，把涉及“最多跑一次”的公共服务事项纳入其中，开展多形式、分阶段的业务培训，强化一线工作人员业务能力。群众和企业到政府办事，可以通过“12345”政务服务热线电话或网上咨询，详细了解办事流程、所需材料和其他相关事项，方便了群众办事。在全省推广衢州市“12345”政务服务热线“五四三”（五水共治、四边三化、三改一拆）问题有奖举报做法，开展劣Ⅴ类水投诉有奖举报，积极营造全民治水氛围，助力劣Ⅴ类水剿灭战的全面胜利。

### 三、坚持公开透明，一个机制管到底

按照标准化、透明化、智能化的要求，建立健全了统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责的运行机制，全面提速提效。统一平台接收的事项当天分流完毕，接收单位2小时内签收。能当场答复、直接答复、即时答复的，立即办理答复。不能立即办理答复的，适用简易程序从提交之日起3个工作日内流转、7个工作日内办结，适用普通程序从提交之日起5个工作日内流转、5个工作日内告知、30日内办结。对流转、办理进行自动提醒，快到期时黄灯亮起，到期未答复红灯亮起，防止到期未办，做到“日日清、周周审、月月结”，实现“环环有痕迹、事事有回音、件件有着落”，不让群众多写一封信、多跑一趟路、多上一次网、多拨一次电话。将统一平台事项办理过程、办理方式、办理结果全部在网上公开，群众可以实时收到系统的短信提醒，可以随时查询事项办理过程和结果，也可拨打

“12345”电话问询进展情况，不用多跑一趟路。

#### 四、全程跟踪监督，一个责任负到底

认真贯彻落实信访工作责任制，发挥平台管分流、部门管办理、信访管监督、社会来评价的功能，加强对统一平台事项办理化解工作的监督检查。对初次信访事项，严格落实首问首办责任，百分百进行回访，同时征询信访人满意度评价。如果信访人评价不满意或评价有异议的，逐一进行核实。通过环环相扣的回访核实和评价，对初次信访事项的办理进行全程监督，倒逼一次性化解群众诉求，最大限度地让群众满意。同时，通过联合督查、交叉督查、领导督查、社会监督、媒体监督等方式，对超期未办结或交办无果的信访事项，进行常规性督办；对群众评价不满意，重点督办仍然没有结果的，统筹实地督查，并将督查情况向社会公开，督促事权单位整改落实，今年已组织两轮联合督查。对不作为、慢作为、乱作为等情况，发现一起，通报一起，处理一起，确保责任落实到人、到部门、到最基层，使群众“最多跑一次”在统一平台落地见效。

本刊邮箱：[364425706@qq.com](mailto:364425706@qq.com)

---

报：车俊、袁家军、陈金彪、冯飞、熊建平、朱从玖、梁黎明、孙景淼、高兴夫、成岳冲同志，省政府秘书长、副秘书长，省委办公厅、省政府办公厅、省委全面深化改革领导小组办公室。

---

---

发：省直各单位，各市、县（市、区）政府办公室（厅），市、县（市、区）“最多跑一次”改革办公室。

---