

“最多跑一次”改革 简报

第 23 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 5 月 日

杭州市开展“领导坐班”活动 部门领导坐班“一线窗口”直接为群众办事

“最多跑一次”改革启动以来,杭州市坚持抓关键少数,强化领导干部在改革中的责任意识、担当意识,充分发挥全市领导干部在改革中的带头作用,2017 年开展“一把手办事体验”活动,组织 480 名市、区(县、市)两级部门的主要领导以办事群众的身份、从办事群众的角度亲身体会改革、查摆问题,有效解决了一批群众反

映强烈的问题,取得了较好的社会反响,成效显著。今年,杭州市在“一把手办事体验”的基础上再总结再提升,在全市范围内推出了“最多跑一次”改革“领导坐班”活动,组织市和区、县(市)两级部门领导以一线办事人员的身份,每月到一线窗口“坐班”服务半天以上,直接面对群众、服务群众、了解群众需求、解决群众关切。截止4月底,市、区(县、市)两级共计414名部门领导参与“领导坐班”活动,其中市级部门领导31名,13个区、县(市)及杭州西湖风景名胜区、杭州经济技术开发区、杭州大江东产业集聚区相关部门领导383名,办件1340件。

在“坐班”期间,各级部门领导与办事群众和企业面对面进行交流,深入掌握群众和企业现实需求和意见建议,共发现问题254项,主要可以分为以下四类:一是省级和杭州市级的数据共享平台不够稳定,经常出现无法登入、无法获取信息等情况以及推送信息更新不及时、与实际状况存在出入等问题;二是对改革政策、改革措施等宣传不够到位,群众不能及时掌握办事要求的变更;三是服务窗口的硬件和软件都有待加强,在硬件上,窗口设置不够科学,包括未单独设置咨询窗口和未科学设置AB岗,延长了群众的无谓等待;在软件上,窗口人员的业务能力和服务意识与要求存在差距,无法完全满足群众和企业的办事需求;四是部门之间、层级之间数据共享不够到位,导致部分事项的办理流程仍过于繁杂,部分申报材料仍存在重复提交,影响群众办事体验度。

针对这些问题,各级部门高度重视并进行专项研究,累计提出

工作改进建议和解决措施 289 条,目前正在逐一推进。如**市市场监管局**针对企业对“一网通”系统操作不熟悉的情况,重新编写了通俗易懂的操作手册供企业查阅并录制了视频课件方便企业了解使用。**市国税局和市地税局**针对国地税业务一厅通办后业务人员暂时未能同时熟练掌握国税业务和地税业务的情况,充分利用业余时间 and 双休日对业务人员进行了培训和提升。**市公积金管理中心**针对省市间交流职工查询个人账户信息、办理省公积金贷款的提取业务不够方便的问题,正在与省建设厅、省数据管理中心协调,进一步优化与省直数据共享方式,方便省市职工同城办事。**市国土资源局**针对主城区不动产登记窗口预约不均(市民之家已预约至 6 月份,江干分局窗口无人预约)的情况,研究推出上门服务跨区申请、就近响应、全城协办机制。**市气象局**针对窗口告知不清的问题,推行“首问责任制”,要求窗口工作人员务必全面细致地向群众做好改革的宣传和解释工作。**下城区公安分局**针对咨询群众较多但无专人解答的问题,在派出所窗口设置了协辅警对咨询群众进行预回答,有效分流群众、减轻窗口负担。**建德市**针对普通企业道路运输经营许可、安全状况审核中心窗口和运管处两头跑的现象,进行了专题研究和协商,目前普通企业运输许可中的安全状况审核已合并,实现一次受理,一次办结。

通过开展“领导坐班”活动,领导带头推动改革的作用得到了充分体现,形成领导抓改革、督改革、做改革的良好氛围;地区和单位主动推进改革的意识不断加强,一些反复出现的问题得到了重

视和解决;党群、干群关系进一步密切,许多地区和部门以群众体验和
需求为导向进一步优化服务,得到了群众的欢迎和赞许。下一步,我
们将继续强化部门的主动性,发动各级领导干部参与改革,进一步深
化“最多跑一次”改革。

(市编办供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,徐立毅市长,于跃敏主任,潘家玮主
席,张仲灿副书记,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副秘书
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
