

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室文件

萧跑改办〔2018〕10号

关于印发《推进“最多跑一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案》的通知

各部门、各镇街：

根据省委全面深化改革领导小组的部署，省委改革办组织第三方机构开展了全省上半年“最多跑一次”改革专项评估。评估结果显示，我区的实现率（88%）排名全省48位，全市第5位，但“满意率”（90.2%）排名全省81位，全市11位，非常靠后。对此区委、区政府主要领导高度重视，要求必须以问题为导向，以群众的“满意率”、“实现率”为工作重心和落脚点，在群众反映最强烈、最渴望解决、最难办的事情上求突破，努力在10月份的全省评估中后来居上，对不履职尽责的单位和人员，要严肃处理。根据杭州市《推进“最多跑一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案》

（杭跑改办〔2018〕18号）的要求和全区“最多跑一次”改革推进会的统一部署，区跑改办制定了我区《推进“最多跑

一次”改革实现率和满意率双提升的实施方案》，现印发给你们，请结合前期下发的《关于迎接省市“最多跑一次”改革明查暗访的通知》（萧跑办〔2018〕11号）、《关于开展全区办事咨询电话专项整改的通知》（萧跑办〔2018〕9号）、《关于印发〈萧山区“最多跑一次”改革迎检评估工作任务分解表〉的通知》等专项整改通知，一并贯彻执行。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2018年9月1日

推进“最多跑一次”改革实现率和满意率 双提升的实施方案

为进一步深化我区“最多跑一次”改革，提升群众对“最多跑一次”改革的获得感和满意度，对标省“最多跑一次”改革专项评估反映的问题，切实做好问题的发现、整改和落实，实现改革第三方评估“实现率”和“满意率”双提升，现制定实施方案如下。

一、工作目标

坚持目标导向、问题导向、效果导向，深刻剖析、严查问题、加快整改、狠抓落实、强化监督、营造氛围，进一步增强企业和群众对改革的知晓度、认同度和满意度，确保年底改革评估进入全省第一梯队。

二、工作举措和责任分工

（一）切实做好问题查摆和整改工作

1. **做好自查整改。**对照省“最多跑一次”改革专项评估反映的情况，研究分析原因，制定整改措施，倒排时间计划，确保整改工作落实到位。〔任务分工：区级各单位配合牵头部门，做好本单位问题查摆、分析和整改落实工作。时间节点：9月15日前报区跑改办备案〕

2. **全面建立办事服务回访制度。**通过对办事群众的电话回访，了解本单位本地区在办事服务中存在的问题、群众的需求和意见建议；对于因客观条件限制，一时难以解决的问题，及时做

好政策法规的宣传和解释。[任务分工：区级各单位分别制定本
单位办事服务回访制度，落实回访工作力量；根据《关于做好办
事服务回访工作的通知》（萧办事〔2018〕36号）要求，进行
全面电话回访，重点回访6至9月份办件的情况，每周回访情况
报区办事服务中心备案。时间节点：9月3日起开展回访工作，
于9月底完成回访工作]

（二）切实做好改革任务的推进和落实

1. 对标落实改革任务。严格按照省市相关工作要求和
《2018年杭州市萧山区深化“最多跑一次”改革工作要点》（萧
政办发〔2018〕72号）的部署，保质保量落实各项工作举措。
对于未按时间或未按要求完成的工作，及时整改，加快落实。[任
务分工：区级各单位、各镇街，对照省、市“最多跑一次”改革
工作部署，加快改革推进，确保各项任务，按照时间节点保质保
量完成。时间节点：按每项任务的时间节点要求，省、市明确的
任务和时间节点有差异的，按标准高的落实]

2. 推进办事指南标准化。编制标准化手册，实现同一事项
在全市范围内统一标准。今后凡发现不按统一标准化手册办理的，
扣除该单位考核分。[任务分工：区级各单位及时与市直各
单位做好对接，按照要求做好落实。时间节点：9月中旬前，区
级各单位将事项标准化材料（包括办事指南）报区办事服务中心
备案]

3. 加大“简化办”力度。按照“四个减”和“四个一律取
消”要求，进一步精简材料，优化办事流程。[任务分工：各领
域牵头部门负责统筹推进本领域材料精简工作，“一件事”联办

或“联审联报”的牵头部门负责统筹推进“一件事”或“联审联报”的流程和材料精简工作；根据区跑改办《关于开展区级自设审批前置条件自查整顿工作的通知》要求，做好前置条件的自查清理和上报。对存在争议的情况，由区办事服务中心会同区编委办、区法制办、区信息中心等部门共同审核明确。]

4. 全力推行“网上办”工作。[任务分工：区办事服务中心牵头，督促各区级单位拓展网上可办事项覆盖面，除法律、法规有特殊规定外，全部办事服务事项开通“网上办”端口，强化宣传推介，引导更多群众和企业进行网上办理，提升网上办事率。区信息中心牵头，督促部门进一步优化流程，提升“网上办”信息系统的易用性，扩大“零上门”全流程网办范围。时间节点：9月下旬]

5. 提升窗口服务质量。加强窗口服务人员配备，实行编内人员到前台服务，9月底前确保窗口人员中编内人员占比不低于50%。加强对窗口人员业务能力、服务态度、服务质量等方面的培训，全面提升窗口人员能力素质和服务水平；加强对窗口服务的日常监督管理，严肃落实进驻区办事服务中心单位及人员的考核管理，实行新进驻人员试用期制度，对不适宜窗口服务的派驻人员，退回派出单位。[任务分工：各进驻部门负责选派业务精、服务意识强的编内人员进驻区办事服务窗口，做好本单位工作人员的业务培训和日常管理教育；区办事服务中心牵头负责进驻中心窗口人员服务规范的培训和监督，负责对镇、街道办事服务中心窗口的指导和监督；各自建办事大厅和有基层站所的部门负责本部门大厅、基层站所窗口人员的业务素质、服务规范的培训和

管理教育。时间节点：9月底前]

6. 优化提升咨询服务。充分发挥统一咨询投诉举报平台（“12345”热线）的作用，基本建成并启用咨询问答知识库，加强“12345”与部门的联动，提升电话咨询的接通率和实时答复率；规范区级各单位、镇（街道）咨询电话接待服务机制，提高咨询服务的满意率。[任务分工：根据《关于开展全区办事咨询电话专项整改的通知》萧跑办[2018]9号相关要求执行。时间节点：9月底前]

（三）切实做好改革工作的监督和评估

1. 做好省市“最多跑一次”改革评估的相关落实工作。[任务分工：区委改革办、区跑改办、区统计局保持与上级部门的密切联系，及时掌握评估有关情况，做到信息对称。区跑改办牵头做好样本框的汇总上报工作。区级各单位结合办事服务回访工作，及时调整完善抽样框信息数据，做到信息准确。时间节点：8月-19月底]

2. 加强对改革关键环节和重点领域的督查。对与群众办事体验和满意度直接相关的咨询服务、窗口服务、办事大厅服务等领域进行每周专项督查和及时通报，全力提升各地各单位各环节的服务质量。[任务分工：区跑改办牵头，对“12345”热线和政务服务网公布的部门咨询电话的接通率、实时答复率进行抽查通报。区信息中心局牵头，对全区办事指南线上线下一致性情况进行抽查。时间要求：9月10日起，区信息中心于每周四前将抽查情况（上周四至本周三）报送至区跑改办，区办事服务中心于

每周四前将办事大厅巡查情况（上周四至本周三）报区跑改办，由区跑改办统一汇总报送市跑改办]

3. 加强工作督导。对改革进度缓慢、群众满意度较低的单位，进行领导约谈、走访调研、实地指导等，帮助各单位全面落实改革工作。[任务分工：区跑改办牵头，区委改革办、区信息中心等部门配合。时间节点：8月-12月]

（四）切实做好舆论宣传和引导

继续加大改革宣传力度，提升办事便利化举措的社会知晓度。[任务分工：区委宣传部负责强化政府部门与新闻媒体的衔接，畅通渠道、提供载体，会同区跑改办积极发掘改革生动案例和创新典型，强化对改革的正面宣传引导，化解负面舆论影响，营造改革氛围。时间节点：8月-12月]

如有未尽事宜，请联系萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室。

联系人：徐晔翀，联系方式：82898184，xszdpyc@163.com。

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室 2018年9月1日印发
