

# “最多跑一次” 改革 督查通报

第 25 期

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室编

2019 年 1 月 2 日

## “最多跑一次” 改革群众意见建议整改及 通报问题整改 “回头看” 工作督查通报

根据《关于开展“最多跑一次”改革群众意见建议整改及通报问题整改“回头看”的通知》要求，区跑改办会同区纪委，对今年以来发布的 1-22 期《“最多跑一次”改革督查通报》、1-8 批《群众意见建议》中部门反馈“已整改”的问题及民生事项“一证通办”、“一件事”联办等业务改革落实情况开展“回头看”。12 月 12 日起先后走访区办事服务中心、区市民之家、区社保中心、城厢街道丁家庄社区便民点、北干街道荣庄村便民服务点、区第一人民医院等现场大厅，及

通过电话回访“提议群众”等形式进行暗访督查。现将督查情况通报如下：

1. “一证通办”尚有部分单位未落实。本次共抽查区公积金分中心、区人社局、区卫计局、区农业局4家区级部门。对“离休、退休提取住房公积金”、“生育登记”、“城乡居民基本养老保险关系转移续接”、“植物检疫证明核发”事项进行体验式暗访。抽查结果如下：区卫计局“生育登记”在日常办事操作依然需要同时持有“身份证”和“户口本”两本证件；区人社局“城乡居民基本养老保险关系转移续接”在提供本人身份证外依然需要提供“转移联系单”。

2. “一件事”联办落实不到位。对区人社局失业金和失业登记“一件事”、退休“一件事”、区市民卡公司和区公交公司的老年优待证和长者卡“一件事”三个联办事项进行体验式暗访，结果如下：区人社局退休“一件事”联办工作已落实到位；区人社局失业金和失业登记“一件事”联办和区市民卡公司和区公交公司的“老年优待证和长者卡一件事”至今未落实。

3. 窗口服务仍需进一步提升。在对社保大厅暗访时发现，有办事群众咨询办理医保关系转移（外省），三楼医保2号窗口工作人员在未理解群众办事需求的情况下，两次错误指引群众到二楼社保窗口办理，且说话语气生硬，态度较差，导致办事群众辗转多次，直到后台业务科长耐心讲解后才顺利办结。暗访市民中心不动产登记窗口，临下班前五分钟，有群众取号办事被窗口人员拒绝，后暗访人员出面要求下才

顺利办结，且办理用时不超过五分钟。

同时，督查过程中也发现部分问题整改已经落实到位：区农业局“植物检疫证明核发”和区公积金分中心“离休、退休提取住房公积金”的“一证通办”，区社保大厅导服台、自助机的增设和导服人员全天候咨询开展，区人社局和区卫计局关于区级医院医保病历本内芯更换业务，区国土分局关于在办理纯土地抵押时“企业地上是否有建筑物的证明”的取消，区农业局“动物及动物检疫证明核发”跨省信息推送均已得到落实。

本次“回头看”督查中存在仍未落实到位的问题，情节较为严重，各部门须高度重视，及时做好整改落实工作，整改情况两个工作日内反馈至区跑改办。

联系人：徐晔翀，反馈邮箱：xszdpyc@163.com。

附件：督查清单

## 附件

# 督查清单

序号	涉及单位	抽查内容	源自	是否已落实
1	区公积金 分中心	“离休、退休提取住房公积金”一证通办	一证通办清 单	已落实
2	区卫计局	“生育登记”一证通办	一证通办清 单	未落实
3	区人社局	“城乡居民基本养老保险关系转移续接”一 证通办	一证通办清 单	已落实
4	区农业局	“植物检疫证明核发”一证通办	一证通办清 单	已落实
5	区人社局	失业金和失业登记“一件事”联办	第三批群众 意见建议	未落实
6	区人社局	退休“一件事”联办	一证通办清 单	已落实
7	区市民卡 公司&区公 交公司	老年优待证和长者卡“一件事”联办事项	第一批群众 意见建议	未落实
8	区人社局	大厅窗口服务态度(咨询办理医保关系转移)	第四批群众 意见建议	未落实
9	区国土分 局	临下班前取号办事	第二批群众 意见建议	未落实
10	区人社局	区社保大厅导服台设置	第四批群众 意见建议	已落实
11	区人社局	区社保大厅自助机的增设	第四批群众 意见建议	已落实
12	区人社局	导服人员全天候咨询	第四批群众 意见建议	已落实
13	区人社局& 区卫计局	区级医院医保病历本内芯更换服务	第四批群众 意见建议	已落实
14	区国土分 局	办理纯土地抵押时“企业地上是否有建筑物 的证明”的取消	第三批群众 意见建议	已落实
15	区农业局	“动物及动物检疫证明核发”跨省信息推送	第二批群众 意见建议	已落实