

“最多跑一次” 改革 督查通报

第 9 期

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室编

2018 年 9 月 13 日

“最多跑一次” 改革咨询电话抽查情况通报

(9 月 7 日至 9 月 13 日)

根据《关于印发〈推进“最多跑一次”改革实现率和满意度双提升的实施方案〉的通知》(萧跑改办〔2018〕10号)要求,区跑改办于9月7日至9月13日,通过浙江政务服务网公布的办事服务咨询电话,对36个涉及“最多跑一次”事项的区级部门电话接通情况、咨询答复情况进行明察,现将发现的问题通报如下:

1. 区信访局“12345”咨询热线存在无法直接转接部门咨询电话问题。抽查信访局“12345”热线(82812345),发

现“12345”热线对无法直接回答的咨询问题仅能提供相关部门的咨询电话号码，无法直接转接。

2. **区科技局存在咨询电话无人接听的问题。**咨询区科技局“杭州市萧山区重大科技计划项目的评审”事项，通过信访局“12345”咨询热线得到区科技局咨询电话82897120，拨打区科技局咨询电话82897120等待一分钟无人接听，次日再次拨打依然无人接听。

3. **区档案局存在咨询电话无人接听的问题。**咨询区档案局“重点建设项目档案验收”事项，拨打咨询电话82654023，间隔半个小时两次拨打无人接听，次日拨打才获接通。

4. **区司法局存在咨询电话无人接听的问题。**咨询区司法局“法律援助审批”事项，拨打咨询电话82636662两次无人接听，间隔一小时拨打仍无人接听，次日拨打依然无人接听。

5. **区国土分局存在咨询电话难以接通和咨询电话无人接听两个问题。**咨询区国土分局“抵押权登记”事项，拨打咨询电话83587670，两次都提示“正在忙碌中”，难以接通；咨询区国土分局“临时用地审批”事项，拨打咨询电话82899221，连打两次电话忙，次日再次拨打等待一分钟也无人接听。

6. **区环保局存在咨询电话无人接听和咨询电话无法直接答复两个问题。**咨询区环保局“建筑施工夜间作业许可”事项，拨打咨询电话82899252，等待一分钟无人接听；次日再次致电，接通后接话员对咨询问题无法直接回答，并告知

“拨打区环保局科室电话 82899135 进行咨询”；后拨打 82899135 一分钟无人接听。

7. 区市场监管局存在咨询电话难以接通和咨询电话无法直接答复两个问题。咨询区市场监管局“食品经营许可新办”事项，拨打咨询电话 82899217，多次忙音，无法接通；次日再次拨打 82899217，接通后接话员对咨询问题无法直接回答，并告知“拨打区市场监管局科室电话进行咨询”。

8. 区农业局存在咨询电话设置错误的问题。咨询区农业局“动物及动物产品检疫证明核发”事项，拨打咨询电话 82660305，告知此为屠宰场业务咨询电话，咨询产品检疫方面需要拨打 82655935。

9. 区财政局和区税务局存在事项归属不清的问题。咨询财政局目录下的“非营利组织免税资格认定”事项，发现显示的咨询电话为税务局咨询电话 12366，咨询后了解到此事项在税务办事大厅办理，同时事项的归属科室也属于区税务局。

其他 26 家区级部门在本次抽查中未发现问题。

对于抽查过程中发现的问题，各部门高度重视，认真做好研究分析，及时整改，做到举一反三。

