

杭州市萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

萧跑改通〔2019〕83号

关于进一步做好办件短信回访及整改落实工作的通知

各有关部门：

自“最多跑一次”改革工作推进以来，各部门为提升群众办事满意率和实现率想办法、出实招。作为贯彻落实以人民为中心的发展思想一项举措，很多部门均开展了办件短信评价以及后续回访工作，为有效提升服务水平和抓好整改落实提供了很好的支撑。但近期，我们也陆续收到了部分办事群众对办件回访存在的重复回访、多头回访、扎堆回访等问题的反映，一个办件多次重复回访反而影响了群众办事体验。为不断提升办事体验，力戒形式主义，提高初次回访的真实性和代表性，持续优化营商环境，现将有关事项通知如下：

1、注重分类统筹。进驻区审管办（区行政服务中心含瓜沥分中心、临浦分中心）的办件由区审管办（区行政服务

中心)统一纳入短信评价,区审管办(区行政服务中心)及时将有关数据发至各有关部门,各部门在获取相应数据后,要及时完善短信评价回访等制度规定和评价系统,加强整合衔接,避免重复评价、多头处理,防止骚扰性回访的情况出现;在区审管办(区行政服务中心)统一短信评价以外的办件,由各部门统筹安排相关短信或电话回访,同时做到建章立制,确保不出现多头回访、重复回访。

2、做好整改落实。各部门要建立不满意评价的发现、整改、反馈、监督全流程工作机制。要对企业和群众办事中的满意率和实现率为非正向指标的办件及时进行多种形式回访,对反映的问题要举一反三,重在整改,并进行监督检查,形成工作闭环,促进政务服务水平不断提升。要把相关问题整改和工作机制建立结合起来,将反映的问题作为优化办事流程、动态调整办事指南的重要参考依据,防止同类问题重复出现,实现具体问题和共性问题有效解决。

3、做好数据存储。各部门要及时汇集办件数据,并将评价信息、用户信息等有效梳理和保存,特别是对不满意的相关数据要重点分析研判。各部门工作人员应对评价人员信息保密,未经当事人允许,不得泄露评价人信息,不得骚扰、打击报复参与评价的办事企业和群众。

4、做好宣传引导。各部门要充分利用各种新闻载体,多渠道、全方位对短信评价及回访工作进行宣传,不断提升企

业和群众的知晓度、参与度。要加强评价引导,特别是现场办理后,窗口工作人员要主动进行提醒,积极引导企业群众进行短信评价,提高短信评价回复率,为相关工作的开展打好基础。

萧山区全面深化“最多跑一次”改革领导小组办公室

2019年9月2日