

# “最多跑一次”改革 督查通报

2019年第12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9月23日

---

## 关于全区2019年度第三次“最多跑一次” 改革“实现率”“满意率”抽样调查情况 的通报

近日，区、市两级分别公布了5-6月“最多跑一次”改革“实现率”、“满意率”抽样测评结果，区跑改办根

据区级测评结果形成第二期《萧山区“最多跑一次”改革获得感“红黄黑”榜》。

## 一、区、市两级测评概况

区级测评结果显示，我区“实现率”为96.39%，“满意率”为98.68%。相较3-4月区测评结果，“实现率”和“满意率”分别提升了0.49个百分点和2.88个百分点。市级测评结果显示，我区“实现率”为88.9%，“满意率”为94%。相较3-4月市测评结果，“实现率”和“满意率”分别下降了7个百分点和1个百分点。

区、市两级测评均采用同一批样本框进行测评，但测评结果不同。原因在于市级测评主要反映各区县市总体情况，只随机抽取200个成功样本；区级测评为了反映我区各领域及部门具体情况，分领域共抽取成功样本2882个。

## 二、区级测评负面结果分析

1. 满意率负面样本分析。在2882个有效回访样本中，选择“不满意”的为14个，占比0.49%；选择“一般”的为24个，占比0.83%。群众对办事不满意的原因主要集中在一是反映办事流程复杂，办一个事情需要到多个地方办理材料，占比37%。二是咨询渠道不够通畅，占比29%。三是反映窗口业务不熟练、信息告知不到位，占18%。四是排队时间过长，占比16%。

2. 实现率负面样本分析。调查显示，在 2882 个有效回访样本中，“跑多次”的样本 90 个，占比 3.12%，原因主要集中在三个阶段。一是集中在材料准备阶段。材料没带齐或不规范的占比 36%，到现场咨询的占比 12%。二是集中在业务办理阶段。业务环节多、流程复杂、窗口业务不熟占比 24%，网上申请不够规范、线上线下不一致占比 4%。三是集中在结果送达阶段。部门未告知快递送达占比 24%。

### 三、下一步工作对策和建议

一要注重服务。提升咨询服务和窗口服务水平，确保“浙江政务服务网”公开内容的准确性，确保电话咨询热线的接通率。做到网上查询、电话咨询内容与窗口办理相一致。

二要加大宣传。充分发挥新媒体的传播力量，侧重“最多跑一次”改革和测评的重点领域，加强正面引导宣传，提升群众对“最多跑一次”的关注和理解。

三要做好应对省级测评的准备。省委改革办计划于 9 月中旬启动全省“最多跑一次”改革专项评估（主要为“两率”测评），考核权重从 40%提升至 60%，并对全省 89 个区县市进行排名。建议样本涉及单位必须加大与省、市相关部门的对接频率，获取最新信息，及时跟踪省“最多跑一次”改革评估的进展情况，做好样本梳理、报送工作。

- 附件：1. 萧山区 2019 年度 5-6 月“最多跑一次”改革  
“实现率”、“满意率”情况
2. 杭州市 2019 年度 5-6 月“最多跑一次”改革  
“实现率”、“满意率”

附件 1

## 萧山区 2019 年度 5-6 月 “最多跑一次” 改革 “实现率”、“满意率” 情况

序号	领 域	部 门	区自测结果	
			实现率	满意率
1	投资项目审批	区发改局	100.00%	100.00%
2	投资项目审批	生态环境分局	100.00%	100.00%
3	投资项目审批	区住建局（人防）	100.00%	100.00%
4	投资项目审批	区住建局（消防）	100.00%	100.00%
5	教 育	区教育局	100.00%	100.00%
6	税 务	区税务局	99.04%	99.04%
7	出入境	区公安分局	98.10%	99.29%
8	投资项目审批	市规划资源局萧山分局	97.30%	100.00%
9	不动产	市规划资源局萧山分局	97.06%	99.34%
10	车 管	区公安分局	96.58%	99.15%
11	投资项目审批	区经信局	100.00%	93.33%
12	医 保	区医保分局	96.32%	98.95%
13	卫 健	区卫健局	95.77%	98.59%
14	户 籍	区公安分局	95.76%	98.27%
15	社 保	区人社局	94.20%	97.99%
16	投资项目审批	区住建局（建筑）	92.73%	98.18%
17	商事登记	区市场监管局	92.11%	96.49%

附件 2

## 杭州市 2019 年度 5-6 月“最多跑一次”改革 “实现率”、“满意率”情况

地区	“最多跑一次”实现率 (%)	“最多跑一次”满意率 (%)
萧山区	88.9	94
上城区	91.3	94
下城区	91.9	96
江干区	84.4	95
拱墅区	90.8	96
西湖区	91.8	95
滨江区	92.4	97
余杭区	91.6	97
富阳区	92.6	98
临安区	91.9	95
桐庐县	93.9	95
淳安县	88.7	95
建德市	93	96
钱塘新区	84.4	92