

“最多跑一次”改革 督查通报

2019年第16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11月19日

关于市对区第四次“最多跑一次”改革“两率”抽样调查情况的通报

杭州市公布了7-8月“最多跑一次”改革“实现率”、“满意率”抽样测评结果，此次我区共上报样本19718件，市级测评随机抽取200个成功样本。现将有关我区情况通报如下：

一、两率均有所提升

根据测评结果显示，我区“实现率”为90.6%，“满意率”为95%。相较5-6月市测评结果，“实现率”和“满意率”分别提升了1.7个百分点和1个百分点。

二、受访对象主要意见建议

根据市调查结果，此次涉及我区的不满意按事项类别主要集中在：

（一）不动产登记类“服务工作有待优化”、“更加关注新杭州人的所需所盼”；

（二）商事登记类“希望可以预约办事节省排队时间”、“加大对窗口人员的培训力度”；

（三）社保类“要进一步提高办事人员业务能力”；

（四）投资项目审批类“窗口人员需要再培训；数据共享机制需改进”；

（五）出生一件事类“希望把需要的材料列个清单或者有工作人员说清楚，这样就能一次性准备好不用多跑一趟”；“有些事项可以再网上提前公布所需材料及流程；希望周末也能办事”。

三、下一步工作要求

一是深化宣传。要在现有“跑改”宣传的基础上，进一步转变宣传方式和宣传领域，将有关具体事项“跑改”宣传

作为工作重点，要充分考虑到办事对象的实际情况，减少专业术语、法言法语在有关宣传资料中的使用量，通过“接地气、听得懂”的宣传，不断提高办事企业群众对我区“跑改”的知晓度和理解度。

二要注重服务。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。

三是狠抓落实。将“最多跑一次”改革执行到位，强化“跑一次”的服务意识，提高窗口业务能力，加大工作人员培训力度，切实提高“最多跑一次”的实现率和满意率。

请涉及问题部门高度重视，采取有效措施落实整改，并于5个工作日内将整改情况经主要负责人签字后书面反馈至区跑改办。