

“最多跑一次”改革 督查通报

2019年第18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12月11日

关于“最多跑一次”改革监测评估中发现问题的通报

为评估我区“最多跑一次”改革落实情况，精准分析改革成果，区跑改办委托独立第三方进行萧山区“最多跑一次”改革监测评估，现将近期发现的问题通报如下：

领域（部门）	意见或建议
投资项目审批 （区发改局）	再简单一点，最好是我跑一次就能过了。

<p>投资项目审批 (区经信局)</p>	<p>有一些网上流程写的更清楚一点就更好了，可以按流程直接在网上操作。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>个别项目还是需要跑很多次，比如盖房子的项目如果不需要征用土地的话一次就搞定，甚至一次都不用跑，但是涉及征用土地的时候就要跑很多次，希望所有的项目都可以进行改革。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>电话比较难打。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>办理流程不是很透明，有时候审批要一个月两个月，不知道到哪步了，每次都要上门去问麻烦。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>我的建议是我跑的是幼儿园的项目，我这个资料送上来之后，能不能一个部门审批完了，转到另一个部门，那我就不用等这个部门审批完了，我再去送到另外一个部门，最好都办好了通知我去拿下就行，或者哪里不对我中间补一下。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>有些手续最好网上可以直接办理，不用去现场办。网上办有些不是很方便下载东西什么之类的，和现场不太符合，网上写的是需要十样东西，现场那边根据实际情况可以减掉有些东西，我们这边不是浪费时间和精力嘛。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>希望网上和现场窗口同时办理，有些上了年纪的人网上办理不是太懂，窗口同时办理方便不同人群。</p>
<p>投资项目审批 (规资分局)</p>	<p>程序方面简化一些，比如说我们那个总平面图，你们给了一张让我们去复印然后再送回去，审批好的结果让我们自己去复印再送回去，那不就是两趟。</p>

	<p>有些资料无法部门共享，需要办事人多次提供，希望多部门数据共享，方便老百姓。还有就是有些无厘头的资料就不需要提供了吧，比如上次让我提供萧山改市设区的证明，这是政府的决定，都知道的，如果是政府工作人员可以证明，老百姓怎么证明呢。</p>
	<p>网上和线下都需要上传资料，比较麻烦。</p>
	<p>政务网上的资料最好经常更新下。</p>
	<p>我觉得应该办理流程和需要准备的资料，网上更加详细一点多一点，事先更加了解我需要带哪些东西。</p>
<p>投资项目审批 (区住建局)</p>	<p>网上需要的资料再详细一些。</p>
	<p>全部资料前台和后台要求情况不一样。</p>
	<p>继续深化吧，资料优化简单一点，个人资料希望可以通过电脑互联网提供，有些老百姓不懂，希望工作人员现场咨询的时候多耐心指导，把具体事宜和所需资料说清楚。</p>
<p>投资项目审批 (区农业农村局)</p>	<p>最好资料能网上上传，不用手工提供资料，这样方便，该有的资料上传到网上就可以。</p>
<p>投资项目审批 (生态环境分局)</p>	<p>我觉得流程可以再简化一点，他现在企业要申报一次，发明单位要报一次，他们内容都差不多的，可以融成一次的就方便一点</p>
	<p>信息网站更新很多次，有时候搞不清楚流程，好像现在定下来有个固定流程会好吧。</p>

社保（区人社局）	流程不清楚，网上操作有时候会出现不正常现象，操作起来就很费力。
	办理时间周期缩短一点就更好了，比如这个月办理需要等下个月拿结果
	银行卡太单一，只能用什么农商银行还是什么银行。
	最好可以网上申报，报告直接可以批过来。
	对于每个业务的办事具体流程，希望可以通过纸质粘贴出来，或者直接放到网上，这样就可以自己对着流程操作了，不用打电话询问工作人员，同时也减轻他们的工作量。
工作人员的态度再好一点就可以了。	
医保（区医保分局）	人太多要排队时间长一点。
	所需材料不要只贴柜台里面，不容易看见，放假时间可以提前在公示栏提示可以在外面公示栏或者门口显眼的地方贴上。
	比方说你是网上办理，你要给别人一个模板给人家看，不然我们找的话不知道该找那一份，就是该找哪一个，因为我们不是专门搞这个专业的我们看的话肯定是根据你发布的，比如说，在网上告诉我们需要的一个模板然后我们直接按照这个模板打印出来就直接过去了，然后在现场，比如说，有很多柜台，柜台前面应该也放一个透明的模板，别人去看就知道自己办理这个需要些什么材料，不然的话我们是找不到这个的，你只是说一个文件名，网页上面会跳出很多种，然后就是把一个大概的流程告诉我们就差不多了。

	一般都是通过网上先查询，有的人他不是很了解，如果网上回复更详细点就更好了。
	咨询有些有些不方便，无论是电话还是网上都有点不方便
	就是换卡后可以告知以前的功能哪些能用，那些不能用。
	希望每个窗口中午有一个人值班，希望前台服务人员可以对前来办事者给予帮助和引导，有些人不懂取错号，或排队拍错窗口，挺浪费时间，如果有服务人员指导就不会了。
	可以在网上办理的话就更好了，多几个网点也好的。
	希望能把网站维护一下，现在问题就在于验证码跳不出来。
	有个办事流程指导表就更好了。
	我当时办理费用津贴，把材料拿过去，工作人员没有全部收，说我缺材料。也没有给我打电话，后来我自己上网去查，都一个月以后才告诉资料的事情。
	网上办理流程希望可以再清晰明了一点，还有希望可以针对不太会网上操作的人，可以网上预约，现场办理。
	新办理最好能缩短能使用的期限。
	业务办理完成后，窗口告知一个礼拜后出结果，但是对于结果是否办理成功，窗口没有短信或者其他形式的通知。
	解释办理事项希望再通俗易懂一些
卫健（区卫健	可不可以网上和窗口都能办理，这样会更好。

局)	我们普通老百姓不知道哪些事情可以在网上办，都不知道哪个项目可以在网上办，希望宣传下哪些业务可以在网上办，让我们普通人知道可以在网上办理。
	网站的话更便捷一点，找资料有的时候不好找。
	流程在引导上再简单点。
	要求准备什么材料，对应的网络模板没有下载地址没有找到，最后在咨询里面写到，他们打电话告诉我在哪里下载，这样反而更加麻烦。
	希望镇上的政务中心设立一个办事窗口，这样就不用跑萧山了。
	最好就是相关资料有复印的地方就好了。
	上传体检报告比较麻烦。
	希望可以在提交报告过后的几天内有撤回的功能。
税务（区税务局）	社保参保，交钱要到地税去交，能不能并在一起让我去一趟就能交。
	咨询有时候打电话比较难打通
	希望网上有一些比如说我要办一些什么有资料，有时候打电话他们可能比较忙，就资料比较详细一点，比如说我要办一些事情，如果网上有更详细的资料会更好。
	如果缓税能在网上办理就更好了，因为我们缓税比较多，得经常跑。

	我上个月去税务局办理的值税和抵扣税，应该可以通过电子税务局简化流程直接递交申请就好了。
	态度好一点。
	这个我觉得可能跟税务局系统流量有点大，可能网上有时候速度不够快老是要卡上不去这个情况经常发生，后台服务器功能可能要增强一点，最后几天申报速度办事效率卡很慢。
	网上保证金申报不了。
	网上的各部门联系电话可以更新一下，再多一点电话，有时候有些部门的电话查不到。
	能够开通网上预约是最好。
	发票认证比较麻烦。
	找不到具体窗口位置，希望可以引导一下。
	希望窗口工作人员的电脑设备配的好一点。
	手机公众号无法进行预约，页面都是正常，一点取号按键就不行，工作人员也无法解答原因。希望可以尽快维护好。
	一楼大厅的工作人员业务能力有待提高
教育（区教育局）	需要资料不明确，准备的资料太多，有些清单上没有的，或者是说的不详细的，但实际是需要，所以跑一次是做不到的，至少需要两三次。
	窗口的专业性最好再提升一点。
不动产（规资分	咨询电话不太好接通，打了三次才接通。

局)	网上要一次性告知所有需要办理的资料和环节。
	证照库稍微在简化一点就好了。
	系统不好，老是出问题，希望系统能够稳定点。
	等待时间过长
商事登记（区市场监管局）	网上流程应该更详细，因为有些网上办的流程和实际办的流程具体需要的资料有些差别，希望能够统一。
	设立的话挺好的，变更的话一般需要跑两次，变更就能一次性就更好了。
	网上审核已经通过，现场审核却说少一份资料，现场审核和网上审核不一致，还有税务证明，税务是说不需要，工商这边说需要，两边说法不一致，得来回跑办理。
	我那个网上核名到底有没有过我也不知道，我得打电话过去问，问了刚开始说我打电话催那么急，半天才告诉我铭牌有没有过，主要是核名太麻烦了，后台人工审核，我在萧山这边办，比方说我 10 点提交，10 点半可能就给我审核过了，但是这个系统不显，你得下午四五点第二天才显示出来，但其实过半个小时后台就过了，这个系统得完善一点，我核名过了后台过了系统要及时更新出来。
	变更之后出执照的时间再快点。

	<p>我们做了变更之后希望章程立马打印出来，现在是需要一个月才能打印出来，如果银行那边出现什么变动要一个月之后才能再次提交，我希望资料提交之后没有问题就立马打印出章程来，哪怕等个二十分钟也是可以的。</p>
	<p>网站维护再做好一点。</p>
	<p>我在网上提交资料的时候，网上审核人员应该会换好几个，因为我第一次提交这个资料以后驳回他给我圈那些叫我去弄，第二次我提交上去驳回不是同一个人审批，说法就有不一样，改的资料也有不同，然后就是网上提交资料的时候就第一次审核就看的更全面一点，要改的不同的我们更详细一点，这边也可以一次性办好。</p>
	<p>咨询还不是很方便，有些事情没有办法问的到，就必须要到现场去问，打电话经常打不通。</p>
	<p>拿营业执照，要等2小时才能拿，时间有点久。</p>
<p>车管（区公安分局）</p>	<p>进门这一时刻的咨询需要引导。</p>
	<p>希望宣传更到位，异地车辆扣分的事，开始是说全国联网可以异地办理，结果不能，需要去当地的车管所，这样就需要跑两个车管所，希望可以全国联网一次办理。</p>
	<p>网上能办更好，还有就是窗口再少一点，要去好多个窗口跑来跑去的，我觉得有点浪费人力，很小的一个事情要换另一个窗口，感觉跑来跑去。</p>
	<p>办理完后数据没有及时更新，异地查询不到。</p>

	在办理驾驶证这一块，体检更规范一点就更好。
	我就觉得他们的拍照费用太贵了，自己带的照片不能用，要用他们那的东西拍照，他们那个拍照还可以选择美颜什么的，索性拍证件照就好了嘛，美颜还要加钱
	要办的时候不知道到哪里去咨询。
	电子体检只有两台机子，人太多了，感觉太慢了。
	在办驾驶证的时候要体检，自己忘了戴眼镜，然后他们人工办理的要收 10 块钱，我就觉得没必要，不收钱更好。
	好像不能在网上办理，只能去车管所办这块不是很便捷。精简里面流程，去了什么视力检查体检单子，一趟一趟流程太多了，简化一些就好了，现在太复杂了。
	要是可以一趟都不跑就更好了，在网上办理就好了。
	流程能否写清楚一点，去办理时不知道在哪个窗口办理要这个窗口跑一趟那个窗口跑一趟，就有点麻烦。
	人工要测试，智能机器没用，弄也弄不了。
户籍（区公安分局）	如果能够网上办理或异地办理就好了
	完善互联网平台，可以直接查询办事流程和所需材料，这样更好。老年人不懂毕竟是少数，可以方便大多数人群。
	办身份证拍照片拍的再好看一点。
	办理时候的时候，希望能在网上查到需要的资料，免得白跑。
	双休日有没有这种服务，最好双休日开通这种服务，周六或者

	周日弄个一天我们可以办理这种业务，平时没有时间。
	等的时间太久了要排队一直等。
	现场的情况可能跟网上查询到的情况可能有一点出入。
	办理速度有点慢。
	有些事情直接手机上就能办。
	希望电话咨询更方便一点。
	预约能够提升下，好多方面还不能预约，要是都能预约就好了。
	我给我儿子办身份证，衣服要求我们是不知道，后来我去借派出所衣服穿的，像这种衣服要求更明朗化，在哪个地方公示一下。
	更换身份证到期后更换，能不能网上申请，然后直接邮寄到地址。
	建议新员工配备可供查询的手册，而不是遇到不常见的业务只能等老员工在了才能办理。
	建议各部门系统联网以便提供确定性的咨询服务。
出入境 (区公安分局)	我来取通行证跑了两趟，因为没有短信发给我，我当天早上去的时候说我的通行证没有到，所以跑了两趟这方面能改一下，最好可以取证的时候发个短信通知一下。
	去办理的时候排队的人太多，希望工作人员办理速度可以快一点。

	有些东西网上能办的就网上办，省得跑来跑去。
	电话比较难查，希望可以通过网上直接查到。
	网上流程能够写的更详细一点，比如说要带什么材料之类的，不用去再跑一趟到现场咨询。
	我就是说办护照的时候窗口少一点，多一点我们更快了。
	拍照太快了还没准备好就拍了。
	最好当天办理当天就可以拿到。
	本地有房子社保但无户口，需要办暂住证且出入境只能团签不能个人签，觉得很麻烦。
	人脸识别无法办理，希望更智能。

请涉及问题的部门高度重视，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。