

# “最多跑一次”改革 督查通报

2019年第19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25日

## 督查情况通报

12月24日，区审管办（跑改办）、区纪委第六纪检组、区数据资源管理局、区医保局等单位派出相关工作人员，采用暗访与明查相结合的方式，开展“最多跑一次”改革月度专项督查工作。本次督查走访了义桥镇公共服务中心、临浦分中心、楼塔镇公共服务中心3家单位，对窗口及后台工作作风、群众办事跑多次现象、证照共享等内容进行了重点督查，具体情况如下：

## **一、值得肯定的地方**

### **1. 窗口工作纪律、服务意识好。**

走访3个办事大厅，未发现窗口工作人员纪律问题，在岗工作人员均能按照工作要求，进行受理办件。接待群众做到来有迎声，问有答声，服务意识好。

### **2. 内部管理严谨、大厅秩序良好。**

临浦分中心大厅有导服人员进行值守，关注办事群众的取号、叫号情况，大厅办事群众等候有序，当日医保窗口未见长时间等候情况，对窗口办件忙有相关应对措施。

### **3. 纳入高频事项、提升办件数量。**

义桥镇公共服务中心督查期间，纳入窗口的镇街城建等事项有办事群众前来办理，办事群众表示比以往跑办公室办理方便多了。楼塔镇公共服务中心，电力服务基层网点搬迁至河上，特开设用电服务专窗，1小时内服务办事群众2名。

## **二、存在的问题**

### **1. 下沉事项未进大厅窗口办理。**

义桥镇公共服务中心受场地、人员限制，就业等下沉事项尚未进办事大厅窗口办理，需要办事群众到镇政府后台办公室办理，影响办事方便度与体验感。

### **2. 移动审批功能未应用。**

义桥、楼塔镇公共服务中心移动审批功能尚未应用，部

分镇街以承诺件形式办理事项，可以应用移动审批功能，实现即办。

### 3. 窗口标识及导引不明显。

楼塔镇公共服务中心窗口未显示窗口名称标识，办事窗口人员产假，该窗口仍然叫号。义桥镇公共服务中心设置在镇政府内，办事导引、指示有待加强。

### 4. 市民卡取卡时间需进一步缩短。

在楼塔、义桥、临浦均有办事群众在市民卡窗口办事，楼塔、义桥办事窗口告知群众取卡时间需7个工作日，办事群众表示时间长，不满意。

### 5. 企业开办便利化业务交流需加强。

企业开办便利化全区一体化工作已经布置，税务人员已经进驻临浦分中心2周，目前尚未与市场监管前台人员进行业务交流培训，为确保此项工作按时顺利推进，双方业务交流需加强。

## 三、工作建议

义桥镇公共服务中心应严格按照就近办文件要求，做好下沉事项窗口办理工作。同时，抓紧推进新公共服务中心建设的进度，尽快改变目前场地不足的缺陷。

楼塔镇公共服务中心建办事环境优越，进一步做好大厅窗口指示等细节工作，同时楼塔镇“共享数据”平台查阅量低，排查原因，做好 77 本证照互享共认工作。

区税务局、区市场监管局尽快就企业开办便利化按照会议约定要求开展业务对接，实现窗口工作人员的应知应会。

区市民卡有限公司尽快落实瓜沥、临浦分中心制卡点，实现瓜沥、临浦当日领卡，其他镇街 3 个工作日内领卡。

如有不明事项，联系区跑改办施文龙:82899101。

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相关负责人签字后书面反馈至区跑改办。