

# “最多跑一次”改革 督查通报

2019年第20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26日

## 督查情况通报

12月23日，区审管办（跑改办）、区数据资源管理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。本次督查走访了所前镇公共服务中心、城厢街道公共服务中心、宁围街道公共服务中心和进化镇公共服务中心4家单位，对窗口及后台设置情况、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. 服务人性化。**

所前镇公共服务中心，设有免费手机充电站，在醒目位置贴有咨询、投诉电话和“如需复印请找1号窗口”的标识，便民服务比较人性化。

### **2. 场所环境好。**

宁围街道公共服务中心位于市民公园内，环境好、场地新。所前镇公共服务中心、进化镇公共服务中心也即将搬迁至环境更好的新址。

### **3. 镇街本级事项窗口办。**

城厢街道公共服务中心，将劳动监察、就业（劳动保障）、党员组织等镇街本级事项前置到窗口，方便周边群众。

## **二、存在的问题**

### **1. 大厅内设置不规范。**

宁围街道公共服务中心、进化镇公共服务中心均未设置一米线，未摆放人员去向牌。宁围街道公共服务中心的取叫号系统在群众取号后无反应。进化镇公共服务中心未公布咨询电话。

### **2. 自助机标识不明显。**

城厢街道的自助机独立放置，和公共服务中心间隔较远，且无明显标识，群众不知道该机器的用途，也无法找到工作人员帮忙操作，该自助机的价值被一定程度削弱。

### **3. 进出楼道不方便。**

所前镇公共服务中心位于三楼，楼道陡、无电梯，老年人和残疾人前往不方便。

### 三、工作建议

宁围街道公共服务中心、进化镇公共服务中心应按照就近办文件要求，严格规范大厅内设置，同时做好区级事项的承接和镇街事项的前置工作。

城厢街道公共服务中心应对自助机负有指导义务，建议贴上标识，明确自助机用途、如需帮助请找\*\*等。

建议所前镇公共服务中心在新址选择上，能够考虑到老年人和残疾人的进出问题。

如有不明事项，联系区跑改办邵伊伦 82899721。

请相关镇街高度重视，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邮箱 [xszdpyc@163.com](mailto:xszdpyc@163.com)。