五华区政务服务中心8月质量

运行情况分析

五华区以提高服务质量为突破口，以企业群众是否满意为衡量标准，积极开展政务服务改革探索和创新实践，推行综合窗口统一受理、审批服务“一窗式”综合改革，持续优化政务服务流程，改善网上政务服务平台运行环境等一系列便民举措，营商环境得到进一步优化提升。2022年8月份政务服务工作运行情况通报如下：

一、基本情况

（一）办件情况

8月份，各窗口共受理各类事项109537件，办结109356件，办结率99.83%，按时办结率100%。在所受理的各类事项中，六类依申请政务服务事项26618件，公共服务事项82919件（详见附件1）。

8月份，各街道为民服务中心、社区为民服务站共办理各项业务11858件。在所受理的各类事项中，区劳动就业服务局9645件（就业登记4522件，失业登记5123件），区城乡居民社会养老保险中心434件，区退役军人局146件，区残联1555件，区卫生健康局生育服务登记512件，区社会保险事业管理局、区医保局因系统原因未能报送本月办件情况，区城乡居民社会养老保险中心未按时报送办件量（详见附件3）。

（二）业务工作情况

1．8月份，五华区政务中心大厅“周三夜市”、“周六晨办”期间共办理各项业务373件，其中：企业开办主题窗口30件，人社医保主题窗口134件，其他行政审批主题窗口28件，婚姻登记主题窗口51件，公安主题窗口94件，税务主题窗口36件，咨询人数147人，获得了市场经营主体和群众的高度认可。

2．8月份，五华区政务中心大厅办理跨省事项393件，其中：“居民身份证异地换领、补领”63件，“普通护照申领”25件，“往来港澳通行证”18件，“跨省跨系统党组织关系转接”48件，“边境通行证”239件。

3．8月份，翠湖24小时自助专区参观咨询35人，做健康体检8人，打印参保证明7人，打印营业执照3人，打印户籍证明4人。

4．8月份，新西南24小时自助专区参观咨询30人，打印参保证明7人，打印临时身份证5人，办理驾驶证体检0人，打印营业执照30人。

5．8月份，金鼎科技园共受理事项272件，其中：人社、医保245件，市场监管27件，咨询共计195件。

6．8月份，五华区通过全省投资项目审批系统申报项目44件，其中：审批类项目6件，核准类项目0件，备案类项目38件，事项合计44件，按时办结率为100％，投资概算合计311595.1万元。

7．8月份，区政务服务中心发布窗口工作人员服务测评红黑榜一期，张霆、马姜艳等10人上红榜，李丽乔、杨青霄等10人上黑榜。

二、存在的问题

（一）区政务服务中心

有窗口工作人员对待办事群众态度生硬、语气冷淡、缺乏耐心等。

（二）街道便民服务中心

1．根据《关于落实〔工作提醒函〕涉及工作任务的通知》，各街道、社区应于8月15日前完成100%承接、发布政务服务事项工作。截至8月25日仍有1个街道和24个社区未完成事项承接发布工作，分别是：翠湖社区便民服务站、篆塘社区便民服务站、茭菱社区便民服务站、教场中路社区便民服务站、苏家塘社区便民服务站、马村社区便民服务站、江北社区便民服务站、教场东路社区便民服务站、红云街道便民服务中心、学府社区便民服务站、右营社区便民服务站、岗头社区便民服务站、北仓社区便民服务站、红云社区便民服务站、霖雨社区便民服务站、月牙塘社区便民服务站、幸福家园社区便民服务站、银河社区便民服务站、普吉社区便民服务站、同心路社区便民服务站、西景社区便民服务站、桃园社区便民服务站、龙庆社区便民服务站、厂口社区便民服务站、瓦恭社区便民服务站。

2．根据《关于健全完善惠企服务推送机制有关事宜的通知》要求，各街道应于每月28日前报送惠企政策“一站式”服务窗口开展服务情况至区政务服务局，截至8月31日，仅有护国街道按时报送，其他9个街道均未报送。

3．按照《昆明市政务服务管理局关于做好政务服务场所标准化规范化便利化建设的通知》要求，红云街道未按时报送场所名称变更图片资料。

（三）业务部门

1．区社会保险事业管理局因系统维护调整后，账号无权限再查询各街道社区办件量，不能统计数量，未能报送本月数据。

2．区医保局因云南省“智慧医保”系统无统计模块，不能从系统统计各街道社区的办件量，未能报送本月数据。

3．根据《关于落实〔工作提醒函〕涉及工作任务的通知》，市公安局五华分局、区民政局、区文化和旅游局未按时完成办事指南与权责清单100%关联工作。

4．按照《关于落实昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务”指标攻坚工作的通知》，截至2022年8月20日，仅有市公安局五华区分局、区税务局、区司法局、区市场监管局、区卫生健康局、区城市管理局按时报送工作推进情况；区人力资源社会保障局、区医保局、区教育体育局、区民政局、区住房城乡建设局、区文化和旅游局、区残联、区发展改革局、区自然资源局、区交通运输局、区科技和信息化局、区财政局、市网格化综合监督指挥五华分中心均未报送。各部门工作落实情况和报送情况将纳入《五华区“争当排头兵 五华在争先”优化提升营商环境大竞赛工作方案》考核。

5．截至2022年8月31日，根据云南省政务服务平台导出的事项办理情况显示，区教育体育局、区司法局、区统计局、区医保局、区残联、区税务局、区气象局无办件量（详见附件2）。

三、表扬与投诉情况

（一）表扬情况

8月份，收到表扬信9封。市场监管窗口的曾跃，人社医保综合窗口的张义顺、冯呈梅、陈欣、毛玲、刘晓燕，婚姻窗口的陶艳红，总台的张丽萍、李丽乔。热心周到的服务态度分别受到了群众的肯定与表扬。

（二）投诉情况

8月份，收到投诉1件。反映的主要问题是：窗口工作人员缺乏耐心，未了解清楚办事人的诉求，引发办事人的不满。针对此问题，投诉处理人第一时间与办事人取得联系，当面向办事人表达歉意；同时对相关工作人员进行提醒，要求工作人员转变工作态度，提高服务满意度。

四、近期工作重点及下一步工作

（一）推进街道社区便民服务中心（站）政务服务标准化建设工作

## 1．落实推进五华区2022年第三季度街道社区“互联网+政务服务”标准化建设考评工作，组织工作人员下街道为民服务中心进行检查、指导工作。

## 2．按照昆明市市域社会治理现代化试点工作要求，各街道、社区便民服务中心（站）一是要规范政务服务事项，二是要规范窗口设置，三是落实“好差评”、投诉工作，四是开展帮办代办工作，五是严格落实疫情防控工作。

（二）全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务”指标攻坚工作

按照《昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务”指标攻坚工作方案》文件要求，区级各部门严格落实各项指标工作任务，全面提升政务服务能力，拓展政务服务效能，助力营商环境优化。

（三）落实好五华区“当好一流营商环境建设排头兵”问题整改工作

按照《五华区“当好一流营商环境建设排头兵”问题整改工作方案》的要求，围绕制定的13条具体改革创新措施，各牵头单位、责任单位对照整改目标与整改时限逐项整改落实到位，解决市场主体和群众反映出的堵点、难点、痛点等突出问题，进一步优化提升营商环境。

## （四）加强常态化新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作

扎实做好大厅新冠肺炎疫情防控工作，确保人民群众的身体健康和生命安全，严格落实窗口工作人员和办事群众扫码亮码及出示48小时核酸阴性证明进入，对窗口工作人员进行核酸筛查，严守“一米线”，加强出入口疫情防控等工作措施。

（五）继续整改五华区政务中心大厅工作纪律，继续推行“红黑榜”公示制度

附件：1.五华区政务服务中心2022年8月接办件情况同期比对表

2.云南政务服务平台办件量统计表（2022年8月1日-8月31日）

3.五华区各街道、社区便民服务中心（站）2022年8月业务系统办件量统计表

附件1：

五华区政务服务中心2022年8月接办件情况同期比对表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目**  **时间** | **接件**  **总数** | **六类依申请行政权力事项** | | **公共服务事项** | | **即办件占比（%）** | **承诺件占比（%）** | **办结率**  **（%）** | **咨询数** |
| **即办件** | **承诺件** | **即办件** | **承诺件** |
| 2021年  8月 | 86050 | 10136 | 15061 | 29854 | 30999 | 46.47 | 53.53 | 99.72 | 44013 |
| 2022年  8月 | 109537 | 13414 | 13204 | 81656 | 1263 | 86.79 | 13.21 | 99.83 | 133056 |
| 同比（%） | +27.29 | +32.34 | -12.33 | +173.52 | -95.93 |  |  |  | +202.31 |

## 附件2：

云南政务服务平台办件量统计表

（2022年8月1-8月31日）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **接件量** | **办结量** | **未办结量** | **备注** |
| 1 | 区发展改革局 | 4 | 0 | 4 |  |
| 2 | 区科技和信息化局 | 31 | 31 | 0 |  |
| 3 | 区教育体育局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 4 | 区民族宗教局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 5 | 市公安局五华分局 | 11 | 11 | 0 |  |
| 6 | 区民政局 | 28 | 17 | 11 |  |
| 7 | 区司法局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 8 | 区财政局 | 13 | 13 | 0 |  |
| 9 | 区人力资源社会保障局 | 213 | 206 | 7 |  |
| 10 | 区自然资源局 | 7 | 7 | 0 |  |
| 11 | 市生态环境局五华分局 | 3 | 3 | 0 |  |
| 12 | 区住房城乡建设局 | 315 | 315 | 0 |  |
| 13 | 区交通运输局 | 3 | 3 | 0 |  |
| 14 | 区农业农村局 | 4 | 4 | 0 |  |
| 15 | 区水务局 | 3 | 3 | 0 |  |
| 16 | 区商务和投资促进局 | 2 | 2 | 0 |  |
| 17 | 区文化和旅游局 | 26 | 26 | 0 |  |
| 18 | 区卫生健康局 | 570 | 511 | 59 |  |
| 19 | 区退役军人局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 20 | 区应急局 | 10 | 9 | 1 |  |
| 21 | 区市场监管局 | 334 | 331 | 3 |  |
| 22 | 区统计局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 23 | 区医保局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 24 | 区城市管理局 | 367 | 361 | 6 |  |
| 25 | 区侨办 | 2 | 2 | 0 |  |
| 26 | 区消防救援大队 | 3 | 0 | 3 |  |
| 27 | 区残联 | 0 | 0 | 0 |  |
| 28 | 区税务局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 29 | 区气象局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 30 | 区新闻出版版权局 | 7 | 7 | 0 |  |
| 31 | 区行政审批局 | 12 | 10 | 2 |  |
| 32 | 区公共资源局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 33 | 区烟草专卖局 | 1 | 0 | 1 |  |

附件3：

五华区各街道、社区便民服务中心（站）

2022年8月业务系统办件量统计表

