五华区政务服务中心9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9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

9月份，各窗口共受理各类事项96704件，办结96591件，办结率99.88%，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22009件，公共服务事项74695件（详见附件1）。

9月份，各街道便民服务中心、社区为民服务站共办理各项业务13218件。在所受理的各类事项中，区劳动就业服务局9313件（就业登记4883件，失业登记4430件），区城乡居民社会养老保险中心526件，区退役军人局138件，区残联2748件，区卫生健康局生育服务登记493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（详见附件3）。

（二）业务工作情况

1．9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375件，其中：企业开办主题窗口42件，人社医保主题窗口123件，其他行政审批主题窗口39件，婚姻登记主题窗口33件，公安主题窗口113件，税务主题窗口25件，咨询人数85人，获得了市场经营主体和群众的高度认可。

2．9月份，五华区政务中心大厅办理跨省事项118件，其中：“居民身份证异地换领、补领”61件，“普通护照申领”15件，“往来港澳通行证”10件，“跨省跨系统党组织关系转接”32件，“边境通行证”0件。

3．9月份，翠湖24小时自助专区参观咨询12人，做健康体检8人，打印营业执照4人，打印户籍证明2人。

4．9月份，新西南24小时自助专区参观咨询65人，办理驾驶证体检12人，打印营业执照22人。

5．9月份，金鼎科技园共受理事项327件，其中：人社、医保302件，市场监管25件，咨询共计65件。

6．9月份，五华区通过全省投资项目审批系统申报项目52件，其中：审批类项目7件，核准类项目0件，备案类项目45件，事项合计52件，按时办结率为100％，投资概算合计465771.94万元。

7．9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，王娴、李云利等10人上红榜，李云伟、西扬等10人上黑榜。

二、存在的问题

（一）区政务服务中心

有窗口工作人员叫号时未起立、未举手示意，上班时间玩游戏。

（二）街道便民服务中心

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9月28日，仅有护国、龙翔、黑林铺、红云街道按时报送，其他6个街道均未报送。

（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．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9月20日，仅有区科技和信息化局、区税务局、区人力资源社会保障局、区市场监管局、区城市管理局按时报送工作推进情况；市公安局五华区分局、区司法局、区医保局、区教育体育局、区民政局、区卫生健康局、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、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。

4．截至2022年9月30日，根据云南省政务服务平台导出的事项办理情况显示，区发展改革局、区教育体育局、市公安局五华分局、区司法局、区交通运输局、区统计局、区残联、区税务局、区气象局无办件量（详见附件2）。区统计局经与市级主管部门和市政务服务局对接，因事项属于举报类且无实际办件，暂不开展办件数据汇集工作。区气象局因录入办件时系统无法正常跳转，导致无法开展办件录入工作，省级主管部门正在与省政务服务局协调解决。

三、表扬与投诉情况

（一）表扬情况

9月份，收到表扬信7封。市场监管窗口的张渝琳、马云、张永琼、汪银梅、张蕊，人社医保综合窗口的张义顺、李文芳，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

9月份，收到投诉1件。反映的主要问题是：办事人办理医保缴费业务时，工作人员没有一次性告知办事人需要携带的资料，导致当事人多次跑。针对此问题，投诉处理人第一时间与办事人取得联系，向办事人表达歉意；同时对相关工作人员进行提醒，要求工作人员加强业务学习，严格落实一次性告知制度，提高服务质量。

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年第四季度街道社区“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突出的堵点、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9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9月1日-9月30日）

3.五华区各街道、社区便民服务中心（站）2022年9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9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  9月 | 83522 | 11618 | 11705 | 31478 | 28721 | 51.60 | 48.40 | 99.76 | 41732 |
| 2022年  9月 | 96704 | 9861 | 12148 | 73133 | 1562 | 85.82 | 14.18 | 99.88 | 117572 |
| 同比（%） | +15.78 | -15.12 | +3.78 | +132.33 | -94.56 |  |  |  | +181.73 |

## 附件2：

云南政务服务平台办件量统计表

（2022年9月1日-9月30日）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **接件量** | **办结量** | **未办结量** | **备注** |
| 1 | 区发展改革局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 2 | 区科技和信息化局 | 13 | 13 | 0 |  |
| 3 | 区教育体育局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 4 | 区民族宗教局 | 2 | 2 | 0 |  |
| 5 | 市公安局五华分局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 6 | 区民政局 | 24 | 16 | 8 |  |
| 7 | 区司法局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 8 | 区财政局 | 5 | 0 | 5 |  |
| 9 | 区人力资源社会保障局 | 85 | 53 | 32 |  |
| 10 | 区自然资源局 | 2 | 2 | 0 |  |
| 11 | 市生态环境局五华分局 | 21 | 21 | 0 |  |
| 12 | 区住房城乡建设局 | 410 | 403 | 7 |  |
| 13 | 区交通运输局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 14 | 区农业农村局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 15 | 区水务局 | 2 | 2 | 0 |  |
| 16 | 区商务和投资促进局 | 2 | 2 | 0 |  |
| 17 | 区文化和旅游局 | 3 | 2 | 1 |  |
| 18 | 区卫生健康局 | 359 | 353 | 6 |  |
| 19 | 区退役军人局 | 8 | 8 | 0 |  |
| 20 | 区应急局 | 13 | 13 | 0 |  |
| 21 | 区市场监管局 | 221 | 221 | 0 |  |
| 22 | 区统计局 | 0 | 0 | 0 | 已报送情况说明 |
| 23 | 区医保局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 24 | 区城市管理局 | 404 | 396 | 8 |  |
| 25 | 区侨办 | 1 | 0 | 1 |  |
| 26 | 区消防救援大队 | 1 | 0 | 1 |  |
| 27 | 区残联 | 0 | 0 | 0 |  |
| 28 | 区税务局 | 0 | 0 | 0 |  |
| 29 | 区气象局 | 0 | 0 | 0 | 已报送情况说明 |
| 30 | 区新闻出版版权局 | 12 | 11 | 1 |  |
| 31 | 区行政审批局 | 8 | 8 | 0 |  |
| 32 | 区公共资源局 | 1 | 1 | 0 |  |
| 33 | 区烟草专卖局 | 0 | 0 | 0 |  |

附件3：

五华区各街道、社区便民服务中心（站）

2022年9月业务系统办件量统计表

