五华区2022年10月政务服务事项办件情况统计公示

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10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

10月份，各窗口共受理各类事项64652件，办结64611件，办结率99.93%，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17799件，公共服务事项46853件（详见附件1）。

10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13825件。在所受理的各类事项中，区劳动就业服务局8592件（就业登记4098件，失业登记4494件），区退役军人局138件，区残联4630件，区卫生健康局生育服务登记465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报送本月办件情况（详见附件2）。

（二）业务工作情况

1．10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351件，其中：企业开办主题窗口49件，人社医保主题窗口158件，其他行政审批主题窗口17件，婚姻登记主题窗口22件，公安主题窗口75件，税务主题窗口30件，咨询人数87人，获得了市场经营主体和群众的高度认可。

2．10月份，五华区政务中心大厅办理跨省事项108件，其中：“居民身份证异地换领、补领”47件，“普通护照申领”10件，“往来港澳通行证”15件，“跨省跨系统党组织关系转接”35件，“边境通行证”1件。

3．10月份，翠湖24小时自助专区参观咨询20人，做健康体检4人，打印营业执照16人，打印参保证明18人。

4．10月份，新西南24小时自助专区参观咨询130人，打印参保证明2人，打印临时身份证明2人，办理驾驶证体检56人，打印营业执照70人。

5．10月份，金鼎科技园共受理事项298件，其中：人社、医保253件，市场监管45件，咨询共计53件。

6．10月份，五华区通过全省投资项目审批系统申报项目35件，其中：审批类项目1件，核准类项目0件，备案类项目34，事项合计35件，按时办结率为100％，投资概算合计670793.09万元。

7．10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、毛玲等10人上红榜，李云伟、武芮等10人上黑榜。

二、存在的问题

（一）区政务服务中心

1．公安综合窗口个别工作人员存在迟到、早退的问题。

2．区政务服务大厅摆放各类宣传内容过多，部分工作人员的桌面不整洁，导致大厅环境杂乱；部分宣传内容陈旧未及时更新。

（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10月28日，护国、普吉、龙翔、黑林铺、华山、西翥街道按时报送，莲华、丰宁、红云、大观街道均未报送。

（三）业务部门

1．区社会保险事业管理局、区医保局、区城乡居民社会养老保险中心未报送本月街道社区的办件量情况。

2．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10月20日，区科技和信息化局、区财政局、区司法局、区民政局、区残联、区交通运输局、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；区税务局、市公安局五华区分局、区医保局、区教育体育局、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、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。

三、表扬与投诉情况

（一）表扬情况

10月份，收到表扬信6封。市场监管窗口的张永琼、谢瑀、陈晶，人社医保综合窗口的张义顺，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

10月份，收到投诉1件。反映的主要问题是：办事人未持48小时核酸阴性证明，被安保人员拦在大厅门口，与安保人员发生争执。针对此问题，投诉处理人第一时间向办事人解释了疫情防控政策，并安排工作人员开展帮办代办工作，协助办事人顺利办完业务。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便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，于2022年11月17日前完成政务服务事项评价覆盖率达到80%，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10月接办件情况同期比对表

2.五华区各街道、社区便民服务中心（站）2022 年10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10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  10月 | 88922 | 9201 | 9490 | 42819 | 27412 | 58.50 | 41.50 | 99.77 | 123321 |
| 2022年  10月 | 64652 | 8230 | 9569 | 45486 | 1367 | 83.08 | 16.92 | 99.93 | 78582 |
| 同比（%） | -27.29 | -10.55 | +0.83 | +6.23 | -95.01 |  |  |  | -36.28 |

## 附件2：

五华区各街道、社区便民服务中心（站）

2022年10月业务系统办件量统计表

