

督查通报

第 11 期

平顶山市行政审批服务中心

2020 年 12 月 11 日

大厅工作情况通报

2020 年 11 月

一、中心工作动态

11 月份，政务大厅多措并举全面提高政务服务能力和服务质量，不断优化营商环境，提升群众的获得感和满意度，推出“周末不打烊”工作机制，聚焦不动产、税务、房产、社保、医保等高频热点服务事项，开展周末全天候办件服务，做到“人在岗、网不断、事能办、不打烊”，打通企业和群众堵点、痛点，同时建立健全相应的保障工作机制，

安排窗口工作人员调休、轮岗值班，确保政务服务“不打烊”期间大厅内各项服务工作有序进行。

二、政务大厅工作动态

1、**考勤督查。**11月整体出勤率较好的窗口：卫健委窗口、医保中心窗口、住建局窗口、不动产登记中心窗口和人社局失业保险窗口。

2、**办件督查。**11月业务量大、办件多的窗口：人社局窗口、医保窗口、不动产登记窗口、税务局窗口、卫健委窗口。个人业务量多的有：人社局窗口何华伟（3763件）、娄晓满（1058件）；医保中心窗口贾茫原（700件）；不动产登记窗口王玉洁（302件）、王博（159件）；税务局窗口何玉丽（1912件）、程静雯（278件）；卫健委窗口李海涛（913件）。

3、**首席代表带班情况。**在周一巡查中，大部分首席代表在岗在位情况较好，但仍有部分窗口首席代表不能按时到岗到位、履行首席代表职责，本月召开窗口首席代表会议两次，参会情况较差的是水利局窗口和司法局窗口。

4、**日常巡查和视频监察。**通过电子监察和不定时巡查实体大厅，发现大部分窗口能够遵守中心考勤管理制度和服务规范，但仍存在不规范行为，如五楼个别窗口工作人员有不能及时履行请假手续的现象；房产管理中心查档窗口因前台空岗长达40分钟，导致群众扎堆排队，影响正常办理秩

序。针对以上情况，中心督查科已约谈相关窗口负责人进行整改。

11 月份，回复网站领导信箱咨询 1 次，处理市长热线投诉 1 次，现场投诉 4 次，均已督促相关窗口核实、回复办事群众并记录存档。

5、红黄牌、好差评情况。11 月份对进厅各窗口单位本年度的“红黄牌”事项进行彻查，中心督查科积极协调窗口单位与省政务服务电子监察平台开发公司对接，努力清除“红黄牌”事项，通过召开窗口单位会议、建立微信工作群、每日通报工作进度等方式，在窗口工作人员的共同努力下，电子监察红牌率和“好差评”主动评价数据完整性的成绩稳步提升。“好差评”主动评价率通过分析省政务平台数据，并结合我市办件数据情况，组织相关窗口单位对已上传省平台但未评价的办理事项进行评价，评价率在稳步回升。

6、表扬信、锦旗。卫健委窗口、人社局社保窗口、医保窗口、不动产登记窗口、税务局窗口、房产管理中心窗口和政务大厅导巡台等多个窗口受到企业和群众的认可与称赞，共收到锦旗四面、表扬信一封、现场表扬两次。不动产登记窗口启动部门联动机制，与税务局窗口和房产管理中心窗口共同协作，顺利办理了“广诚美林里”小区 5 栋楼的房屋首次登记和 68 户业主的“交房即发证”业务，在不动产登记优化营商环境和便民利民方面走到了全省前列。

7、满意度调查。11月份，中心督查科对政务大厅各窗口办事情况进行满意度调查160次，对窗口上门服务情况进行电话回访40次，群众评价满意度均为100%。

三、窗口工作动态

政务大厅各窗口单位积极响应省、市关于全面提升网上政务服务能力、加大“豫事办”宣传推广工作的要求。特别是市卫健委和市教体局高度重视，充分发挥部门优势，采取有力措施，加大系统内推广力度。全市卫生健康系统各单位动员组织所有工作人员（含医师、护士和其他工作人员）主动注册“豫事办”，实现全员覆盖，同时各医院均在门诊大厅设置醒目宣传栏，张贴“豫事办”注册操作指南，引导前来就医的群众注册“豫事办”。市教体局制定工作计划和工作台账，做到机关、学校两手抓，广泛动员全市各类学校教职工和学生注册并使用“豫事办”，明确责任、量化到人，确保安装、注册、使用到位。11月底前已累计注册达十余万次，圆满完成了“豫事办”注册用户量目标任务。

失业保险管理中心窗口为贯彻落实国家和我省关于“六稳”“六保”决策部署，提升政策效果，确保失业待遇应发尽发，充分利用网络平台、电话、微信、支付宝等多种方式宣传，同时在中心24小时自助服务区增设了五台政务服务一体机，实现了身份证、社保卡、失业证的打印扫描一次完成。窗口工作人员采取引导服务、延时服务，确保每一位符

合条件的失业人员都能申领补助金，真正做到让国家政策落实落地。

自然资源和规划局窗口以文明城市创建为契机，想方设法、狠下功夫，努力提高窗口的文明服务质量，采取了以下措施：首先是强化学习理念，每周定期组织工作人员开展专业知识研讨会，结合现实工作案例，提升了业务工作能力。其次是创新服务方式，窗口工作人员贴心服务，第一时间向企业经办人员发放“办事明白卡”，填写“跟踪服务卡”，热心指导企业解决问题。在办结发证的同时发放“温馨提示卡”，提醒企业注意项目的放线验槽、申验正负零等时间节点，避免出现建设与规划不符等问题。各种举措受到企业的一致称赞，多个项目已顺利办理规划许可手续。下一步，将继续完善各项工作制度，不断创新服务方式，总结成绩、查漏补缺，为窗口服务水平再上新台阶做出更大的努力。

市行政审批服务中心督查科印发

2020年12月11日
