

安康市行政审批服务局

安康市行政审批服务局 关于转交第十六期“走流程、坐窗口、优服务” 活动发现问题清单的函

市养老保险经办处：

按照市政府办《关于印发“走流程、坐窗口、优服务”活动实施方案的通知》（安政办函〔2022〕38号）统一安排，2022年8月29日，市养老保险经办处副处长陈汉军、市营商办科长刘琛参加了第十六期市政务大厅“走流程、坐窗口、优服务”活动。通过模拟办件、座谈交流、主动查找，形成了以下问题清单：

1.进驻政务大厅窗口办理事项较少，方便企业群众“一站式”办理成效不明显；

2.“缓缴企业职工养老保险费”等稳增长政策措施知晓、办理率较低，宣传力度有待进一步提升；

3.事项要素及办事指南信息不准确，办理地址、申请材料、网办链接等存在网上公布与窗口办理不一致等现象；

4.落实“放管服”改革、好差评制度等与上级要求还有差距，窗口业务培训有待进一步加强。

请你单位结合工作实际，进一步研究解决、积极整改、优化

服务，9月12日前按照安政办函〔2022〕38号附件模版要求，
将整改情况报市行政审批服务局、市营商办。

联系人：陈哲 2392382

安康市行政审批服务局

2022年8月30日

抄送：市营商办。

“走流程、坐窗口、优服务”活动座谈会议记录 (第十六期)

时 间	2022年8月29日
地 点	市行政审批服务局401会议室
主 持 人	市行政审批服务局党组成员、市政务中心副主任马劲柏
参 会 人 员	市养老保险经办处副处长陈汉军、杨毅民、杨红斌；市营商办刘琛；市行政审批服务局马劲柏、陈哲、徐建琼、余江南、罗娅妮、王怡馨；养老保险窗口陈谦。
记 录 人	王怡馨
<p>会议记录：</p> <p>市行政审批服务局陈哲：一、事项进驻方面。市养老保险经办处共有27个事项，全部为公共服务事项，目前在大厅窗口实际办理1项（企业职工待遇领取资格证），其余就是对办事群众咨询解答，月办件量不足100件。建议将未进驻事项纳入大厅窗口办理，进一步方便江南城区群众，同时提升人力资源效率；二、信息要素方面。窗口实际办理1个事项还存在以下问题，一是事项名称不统一，二是办理地址不准确，三是申请材料不一致。三、落实“放管服”优化营商环境方面。“跨省通办”有三方面要求，目前养老保险转移可完成跨省通办，另外两方面有所欠缺。四、好差评好评率92.43%，与要求还有差距，建议窗口继续落实好差评，做到“一事一评”。五、建议加大窗口工作人员对其他业务的培训。</p> <p>养老窗口陈谦：今后继续保持良好的服务态度，细心为老年人办业务。对于不在窗口办的业务，做好解释和一次性告知。</p> <p>市行政审批服务局余江南：中控平台网办地址做好维护。</p> <p>市行政审批服务局罗娅妮：企业反馈办理五险一金申报时，只有养老保险申报未进驻，希望能将此业务进驻大厅，完成企业一站式办理。</p> <p>市营商办刘琛：一、同城通办问题，目的是方便企业和群众，希望能达到跨县区的通办。二、养老保险缓缴政策宣传有待加强，安康的宣传途径少，对企业的缓缴清缴要辅导到位。三、企业开办的“一件事一次办”是否实施办理。四、免申政策清单，建议纳入政务服务网和12345知识库。</p>	

市养老保险经办处杨红斌：一、从去年已开始开展全城通办；2、网上办事方面，个人有手机 APP，企业有网上办事平台，窗口人员在大厅也做到了宣传手机 APP，下载量增加了 10 个点；三、网上公布的 27 项便民业务均可在网上办理；四、对于缓缴，已对 22 个行业进行点对点的宣传，2000 多家企业仅有 40 余家企业办理。

市养老保险经办处杨毅民：养老保险专网无法进入大厅，所以相关业务无法进驻。

市养老保险经办处副处长陈汉军：一、业务事项进驻大厅的问题。我们也想将全部事项进驻大厅，但由于客观因素目前无法进驻，后期会与省局沟通协调，争取早日实现，今后会继续将在好事干好，实事干扎实。二、通办、缓缴问题。宣传力度不够，后期会加大宣传。三、对于进驻窗口和事处的意见建议，会召开专题会议，逐条梳理，会对代办事项进一步梳理，方便企业群众办事。

市行政审批局马劲柏：一、建议对服务对象以及创新举措的宣传进一步加大。二、建议窗口工作人员与帮办代办工作人员加强沟通，协助完成 APP 的宣传下载。

活动单位领导签字：

