附件

第一至第七期“走流程、坐窗口、优服务”活动发现问题及整改情况一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 活动期数 | 参加单位及领导 | 营商环境监督员 | 发现问题 | 整改措施 | 整改结果 |
| 第  一  期 | 市生态  环境局副局长李德朝 | 民盟安康市委会秘书长汪信娥、陕西白河庆华化工有限公司总经理查文君 | 1.大厅窗口业务未实现“应尽全进”。 | 目前市生态环境局除委托下放至县区办理的事项外，剩余17项事项已全部进驻大厅窗口办理，实现“应尽全进”。 | 已完成 |
| 2.环评事项流程有待进一步优化。 | 按照《建设项目环境影响评价分类管理名录》，减少环评审批和备案数量，《名录》未作规定的建设项目，原则上不纳入环评管理。 | 长期坚持 |
| 3.环评事项现场审核所需时间较长。 | 已在政务大厅窗口张贴环评事项清单及办事指引，帮助企业群众全面了解环评审批要求，缩短审核时间。 | 已完成 |
| 4.窗口工作人员业务学习有待加强。 | 组织窗口工作人员学习《安康市环境影响评价审批正面清单》《关于进一步优化环评审批服务助推高质量发展的通知》等文件，不断强化专业知识，提高AB岗专业素质。 | 长期坚持 |
| 第  二  期 | 市医疗保险经办处处长田先玉 | 陕西百家惠大药房连锁有限公司总经理尹欧群 | 1.信息化建设相对滞后，窗口排长队现象较为突出。 | 完成自助一体机服务终端采购，6月底已在市政务大厅安装使用，有效缓解了窗口排长队现象。 | 已完成 |
| 2.医保窗口尚未实现“无差别受理”。 | 制定印发《安康市医疗保障政务服务事项清单》，开展医保信息平台操作培训6期，2022年底前实现综合柜员制，实施无差别受理。 | 正在推进 |
| 3.办结业务时，未及时提醒群众评价。 | 组织窗口人员学习“好差评”评价制度有关文件，窗口人员在业务办理时严格落实一事一评。 | 已完成 |
| 4.医保业务市区一体通办尚未实现。 | 召开处务会专题研究，制定印发《医保经办服务帮办代办工作制度》，协调市区两级医保部门，2022年底前实现医保业务一体通办。 | 正在推进 |
| 5.群众对医保政策了解不全面。 | 已在政务大厅增设宣传彩页，在定点医疗机构醒目处张贴宣传海报，宣传便民惠民政策。 | 长期坚持 |
| 第  三  期 | 市公交  公司副总经理王彩东 | 市政协常委、安康好又多商贸有限公司董事长黄绪余 | 1.公交卡充值等业务尚未开通网上办理。 | 目前正在和第三方支付公司对接合作，2022年底前上线公交卡网上充值等功能。 | 正在推进 |
| 2.公交窗口排长队现象较为突出。 | 已安排专人于每周工作日期间，在市政务大厅门口开展年检服务，缓解窗口排长队现象。 | 已完成 |
| 3.群众对公交最新政策信息不熟悉。 | 已在政务大厅增设宣传彩页，公交政策宣传进驻抖音等新平台，增强宣传效果。 | 长期坚持 |
| 第  四  期 | 安康水务集团副总经理任波 | 安康市宝业房地产开发有限公司总经理汪军 | 1.通过政务大厅办理的用水报装业务较少，宣传推广有待提升。 | 在政务大厅窗口摆放报装指引牌，发放最新政策宣传彩页。 | 长期坚持 |
| 2.用水报装事项内部运转环节设置较多。 | 对内部运转环节进行优化，打造“10210”服务模式，将报装到通水时限压缩到10个工作日以内。 | 已完成 |
| 3.水费缴纳系统服务器不稳定。 | 已组织进行技术排查，更新服务器，水费缴纳系统服务器不稳定问题已解决。 | 已完成 |
| 第  五  期 | 市人社局副局长刘宪鹏 | 省营商环境特约监督员、安康市金瑞信息科技有限公司董事长陈旭楠 | 1.进驻市政务大厅窗口办理事项不完全。 | 已对未进驻事项进行综合研判，编制“涉及企业群众办理事项清单”，8月底前逐步纳入大厅窗口办理。 | 正在推进 |
| 2.网上公布事项申请材料与窗口要求不一致。 | 组织对事项所需申请材料进行逐一梳理统一，“企业职工正常退休”等3个事项累计精简10个申请材料。 | 已完成 |
| 3.大厅窗口办理事项未开通网上预约抽号。 | 已与市政务中心对接推进，7月底前开通网上预约抽号功能。 | 正在推进 |
| 第  六  期 | 市养老失业工伤保险经办处处长闫立岗 | 陕西源康实业有限公司总经理助理孙齐 | 1.失业、工伤参保登记缴费事项存在共性材料重复提交现象。 | 已立即整改，目前失业、工伤参保登记缴费事项共性材料只需提交一次。 | 已完成 |
| 2.失业工伤窗口尚未实现“无差别受理”。 | 目前失业工伤窗口已全面实行业务“无差别受理”。 | 已完成 |
| 3.惠企便民政策知晓率不高。 | 已在政务大厅窗口增放政策宣传单，同步依托养老失业工伤保险公共服务平台，开通网上申报功能，减少群众跑路。 | 长期坚持 |
| 第  七  期 | 市住建局副局长张英杰 | 市政协委员、安康市满意建材市场有限公司总经理陈友志 | 1.大厅窗口业务未实现“应尽全进”。 | 已将“公租房租金收缴”等14项未进驻事项，全部纳入市政务大厅窗口受理。同步实行“多点”受理（大厅窗口与各公租房小区物业管理中心），进一步方便办事群众。 | 已完成 |
| 2.网上公布申请材料与窗口要求材料不一致。 | 已组织业务科室将网上公布与窗口一次性告知单申请材料进行了统一，同时将所有事项一次性告知单在窗口进行统一摆放。 | 已完成 |
| 3.部分业务未使用政务服务平台进行受理（办理）。 | 已将住建消防窗口“建设工程消防设计审查和验收”等省级专网办理事项全部纳入政务服务平台进行受理。 | 已完成 |
| 4.部分工改审批事项尚未纳入工改系统。 | 目前41项工改审批事项中28项已进驻工改专区受理，同时工改系统已完成与省消防管理平台、省一体化监管平台、省投资在线监管平台、水务报装系统、电力系统、燃气报装系统等平台互联互通，正在加快推进有关部门审批事项进驻专区受理。 | 正在推进 |
| 5.窗口B岗工作人员存在到岗不及时、未规范着装、上班期间玩手机等现象。 | 已组织相关科室、B岗工作人员，围绕窗口工作纪律、行为规范、仪容仪表等方面进行强化学习，要求窗口人员严格执行政务大厅各项规章制度，切实加强纪律意识和规矩意识。 | 长期坚持 |