附件

第八至第十四期“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 |
| 第八期 | 国网安康供电公司副总经理陈超 | 陕西惠家家集团经理刘永安 | 1.政务大厅窗口事项办事指南（一次性告知单）不齐全。 | 目前已将6大类，涵盖所有用电业务事项《办理一次性告知单》在大厅窗口摆放，向办事人免费提供。 | 已完成 |
| 2.报装、过户等事项宣传推广有待加强，窗口咨询解答作用发挥不充分。 | 进一步加大宣传力度，通过在电力窗口张贴温馨提示和工作人员口头提醒等方式，告知其在办理完毕不动产过户后应同步完成用电户信息变更。 | 已完成 |
| 3.与不动产登记部门协同联动机制尚未实际落地。 | 在前期印发《关于试点开展不动产登记与电力过户联动办理的通知》基础上，正在与不动产中心积极筹划，推动不动产登记系统与电力营销业务系统数据贯通，实现“房产+电力”联合过户。 | 正在推进 |
| 第九期 | 市自然资源局统征整治中心主任王波 | 市人大代表、安康市中昊建设集团有限公司董事长屈兰安 | 1.部分进驻事项缺少办事指南（一次性告知单）。 | 组织局规划、确权登记、统征整治中心、江北江南分局等科室，对业务进行再梳理，明确牵头领导、责任人、责任单位、完成时限，完善办事指南。 | 正在推进 |
| 2.进驻大厅30项事项，上半年办件18件，存在办件量少、超期等现象。 | 召开涉及窗口办理业务的规划、确权登记、统征整治中心、江北江南分局等科室干部职工专题会议，对窗口工作存在问题进行自查，明确整改措施。 | 正在推进 |
| 3.审批后台与窗口工作联络机制不健全不完善。 | 组织相关科室对照岗位职责，制定事项办理联通办法，做到即收即通知即办理。 | 正在推进 |
| 4.政务服务平台管理使用存在不足，缺少专职系统管理员。 | 规范政务服务平台管理使用，明确专职系统管理员。 | 正在推进 |
| 5.相关业务宣传引导不足，审前辅导工作力量有待加强。 | 组织窗口人员学习考核文件、干部管理规定，落实科室对窗口人员业务培训，做好审前辅导工作。 | 正在推进 |
| 第十期 | 市自然资源局副局长马新斌 | 市人大代表、金川社区支部书记张文刚 | 1.因人员不足存在政策宣传、审前指导、咨询引导等工作不到位。 | 落实科长带班制度，全面加大力加强窗口人员业务培训，进一步提高干部职工的业务水平和服务能力，提升综合服务水平 。 | 已完成 |
| 2.政务服务网事项与窗口办理事项信息不准确、不一致、不完善。 | 印发《关于进一步优化市本级不动产登记业务审批流程、压缩办理工作时限的通知》，统一规范申请登记申请材料，将实际办件清单时限、流程等与网站公布内容重新梳理公示。 | 已完成 |
| 3.便民措施不多，查询窗口排长队，自助查询设备维护不及时。 | 印发《关于进一步优化市本级不动产登记业务审批流程、压缩办理工作时限的通知》，简化工作流程、压缩办理时限，定期维护自助查询设备。 | 长期坚持 |
| 4.窗口人员纪律不严，整体素质不均衡，主动服务投资企业意识有待提升。 | 召开中心全体干部大会，组织学习政务中心考核文件及市自然资源局干部管理规定，加强日常监督，落实分管副主任每周不定期抽查工作纪律和工作作风，对大厅存在的问题及时处理。 | 长期坚持 |
| 5.信息化程度不高，加快推进“互联网+不动产登记”信息共享，“一窗受理、并联办理”改革。 | 已邀请市电子政务办对不动产登记平台进行专题调研，制定了全市统一平台数据库合库实施方案，预计8月底完成合库，让群众查询不再多跑路。年底前完成窗口业务“一窗受理、并行办理”。 | 正在推进 |
| 第十一期 | 安康中心城区房产交易和物业事务中心主任朱世安 | 陕西华康检验检测有限责任公司董事长李甲虎 | 1.同一事项在政务服务网和窗口告知单上公布的申请材料不一致。 | 重新梳理二手房合同备案、资金监管等业务的办理时限、要件资料、办理要求等，做到同一事项在政务服务网和窗口告知单上公布的申请材料一致。 | 已完成 |
| 2.咨询导办力量不足，缺少二手房交易环节办事流程图。 | 印发《关于政务中心房管业务窗口实行轮岗值周制定的通知》，自8月1日起实行“轮岗值周”，由值班人员专项负责等候群众的业务咨询、帮办代办、审前指导等工作，缩短群众办事等候时间。 | 长期坚持 |
| 3.窗口设置及办事流程存在不规范、办事不方便等现象。 | 对现有业务流程、办事要求等内容进行重新梳理，优化服务窗口设置，重新制作业务公示牌。 | 已完成 |
| 4.信息化建设不到位，依托“智慧房建”平台，推动网上办事。 | “智慧房建”平台已于2021年11月完成与不动产登记部门推送数据接口开发及对接，一期已于6月上线试运行，目前正在进行二手房历史数据的整理、导入，以及使用前准备工作。 | 正在推进 |
| 第十二期 | 市公证处主任李瑞宁 | 安康市小巨人产业园开发有限公司董事长郝世海 | 1.事项要素及办事指南存在不准确等现象。 | 已完善政务服务网上的材料清单，与窗口告知单上的申请材料一致。 | 已完成 |
| 2.事项办理流程不规范、不完善，未使用一窗受理平台。 | 窗口已实现使用“一窗受理”平台办理业务，群众办理业务时按号排队办理。 | 已完成 |
| 3.事项办理政策及流程存在宣传不到位现象。 | 已采取人人参与、宣传报道、媒体投稿、全面联动等方式扩大宣传，同时窗口进驻人员积极加强与不动产登记中心的互动协助，及时沟通、专门探讨。 | 长期坚持 |
| 4.后台服务保障力量有待加强，存在核查过程较长等现象。 | 已加强后台服务保障力量，抽调一名业务人员专门负责核实办事人婚姻等情况，缩短办理时限。 | 已完成 |
| 第十三期 | 逸华天然气公司副总经理杨永 | 安康市美豪商务有限责任公司董事长李江 | 1.旧燃气表换智能表需求量大，尚未将换表业务纳入大厅窗口办理。 | 目前已将换表业务已纳入窗口办理，同时大力推行“互联网+”服务手段，将卡表升级智能表业务在小区推广，同步加强微信公众号的宣传。 | 已完成 |
| 2.天然气用气安全政策宣传不足。 | 增加安全宣传力度，每半年为工商客户提供一次免费安检，两年为居民用户提供一次免费安检，同时为用户讲解用气小常识。 | 长期坚持 |
| 3.网上办事的推广力度有待加强。 | 积极引导办事人关注“逸华天然气”公众号，加快实现更多线上办理事项，让办事人员实时了解用气安全知识等。 | 正在推进 |
| 4.一窗受理平台办理流程有待优化。 | 加强办件资料的审批流程，增加容缺受理，压缩办结时限，提高工作效率。 | 已完成 |
| 5.窗口与公司后台协同有待加强。 | 加强与政务中心以及12345便民热线的沟通，互通信息，为用户做好解答。 | 长期坚持 |
| 第十四期 | 市交警支队副支队长龚立 |  | 1.事项信息要素不准确，政务服务网公布的办事指南与窗口一次性告知单不一致。 | 已安排专人对事项要素进行逐一核对，对政务服务网公布的办事指南与窗口一次性告知单进行修订。 | 已完成 |
| 2.未在大厅设置自助办理机，方便群众自助办理的程度不高。 | 尽快协调自助办理机入驻大厅，同时针对目前未设置自助办理机的情况，积极引导群众下载使用“12123”APP，方便群众办理交管业务。 | 已完成 |
| 3.交警专网出现故障处理不及时，群众等待时间较长。 | 增强故障原因分析，进行技术排查，加强维护保障，及时处理群众反馈问题和业务办理问题。 | 长期坚持 |
| 4.网上办事政策宣传不足，群众等待时间较长。 | 借助微信、微博、警邮通等平台广泛向社会发布，通过与电台连线播报实时路况、安全提示等为群众出行提供引导。 | 长期坚持 |
| 5.窗口人员管理不规范，A岗人员请休假时，B岗人员未及时到位。 | 已组织窗口人员学习管理规范，同时要求窗口人员严格落实窗口管理制度，杜绝空岗、漏岗等现象。 | 长期坚持 |