

安康市行政审批服务局

安行审函〔2022〕64号

安康市行政审批服务局 关于2022年度“走流程、坐窗口、优服务” 活动开展情况的通报（第二期）

市级有关部门：

按照市政府办公室《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）安排，7月4日以来，第二阶段“走流程、坐窗口、优服务”活动如期开展，取得阶段性成效。现将活动有关情况通报如下：

一、活动基本情况

7月4日至8月15日，国网安康供电公司、市自然资源局、市不动产登记中心、安康中心城区房产交易和物业事务中心、市公证处、安康逸华天然气公司、市交警支队等7个部门领导先后参加了第二阶段“走流程、坐窗口、优服务”活动。有关部门按照活动实施方案要求，认真准备活动，细致体验服务，深刻查找问题，全面开展整改，推进工作提升。

（一）高度重视、主动汇报。第二阶段活动过程中，各部门高度重视，积极按时参加，营商环境监督员充分履行职责，全程

参与活动，提出改进建议。市不动产登记中心等部门主动向上级部门汇报活动情况，邀请主管领导参加活动，亲身体会窗口办件“申请、受理、审查、办结、出件”等环节，研究优化窗口设置，精简办理审批环节，提升活动质量和效果。

（二）提前准备、细致部署。坚持活动前印发方案、活动中转交问题清单、活动后收集整理整改结果，全流程闭环开展活动，确保活动有始有终。各部门提前准备、细致部署，推动活动走深走实，国网安康供电公司、市公证处等部门安排专人提前主动联系，认真准备活动环节，部门领导提前了解工作情况，熟悉窗口业务，模拟申请办件，接待群众办件，主动发现问题。

（三）紧扣问题、迅速整改。每期活动领导及营商环境监督员接受媒体采访，在宣传报道中公布每期活动发现问题，推动部门加速整改。安康中心城区房产交易和物业事务中心紧盯活动中发现转交的问题，立即行动，迅速整改，一周内基本完成了整改任务，确保活动取得实效。截至目前，第二阶段7期活动共发现31个问题并全面整改，其中已完成13个，正在推进9个，需要长期坚持9个（具体情况见附件）。

二、存在主要问题

我局于7月20日印发了《2022年度“走流程、坐窗口、优服务”活动开展情况的通报（第一期）》，有关部门结合通报问题及要求，在活动开展期间进行了相应改进，相较于第一阶段，第二阶段活动质效有了明显提升，但是通过收集分析，仍然存在

一些问题和不足。主要表现为：

（一）思想认识不够统一。少数部门站位不高，参加活动被动应付，将“走流程、坐窗口、优服务”活动等同于一般的参观体验活动，没有主观查找问题的意识，或坐等转交问题。

（二）整改成效不够明显。少数部门整改措施缺乏针对性、操作性、实效性，存在报送的整改结果已完成，实际未整改到位的现象。

（三）资料报送不够及时。个别部门不按活动方案要求，按时报送整改结果，数次催办才有结果。市自然资源局报送时间超期达到一个月。

三、下步工作要求

（一）进一步提高认识。各部门要紧扣市政府办活动实施方案要求，始终坚持以问题导向，将查找问题、整改问题、优化服务放在首位，坚决杜绝活动形式化，切实让活动成效落到实处。

（二）进一步聚焦问题。各部门要通过“提前列、现场找、主动问、大家说、会议提”等多种方式，进一步聚焦企业群众反映的热点、难点和急难愁盼问题，深刻分析原因，细化整改措施，推动改进工作，优化办事服务。

（三）进一步切实整改。各部门对转交问题要分类施策，对立行立改的问题要限时间、见成效，对需要长期推进的要有长打算、短安排，确保窗口工作有看得见、摸得着的变化，市行政审批局将定期核查转交问题整改情况，核查结果纳入年度相关考

核。

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

安康市行政审批服务局

2022年9月8日

抄送：市政府办，市职转办、营商办。

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

