

汨罗市政务服务大厅工作情况（九月）

一. 大厅总体运行情况

（一）办件情况

共接待群众 33470 人次，受理办结业务 55257 件，其中窗口办件 33470 件，网上办件 21787 件，网办率 39 %。

（二）业务管理工作

1. 特色亮点工作。市退役军人事务局结合退伍季积极推进“退役军人服务一件事”的落地实施，依托“湘易办”和湖南省一网通办平台共办理业务 92 笔；医保局的就医费用报销“一件事”、市场监督管理局的开办餐饮店“一件事”和发改局的固定资产投资项目审批“一件事”已完成测试并产生真实办件。

请各事项牵头单位积极推进重点事项常态化实施，注重发挥业务窗口直接服务企业群众的优势，加强对“一件事”的政策解读和宣传引导，提升企业和群众知晓度。

2. 业务学习交流。湘阴县政务服务大厅来大厅交流学习退休“一件事”的办理情况。

（三）清廉大厅建设

在市优化办的组织下，中心会同公安、市场监督管理局、税务局、商务粮食局等相关单位对周边涉及违规拉客的门店开展了联合行动和政策宣讲。

二. 优质服务

（一）群众点赞

商事、人境、不动产、税务、婚登等 5 个专区共收到企业群众通过微信扫码表扬共 7 次。

（二）延时服务

交警处罚、车管所、医保、人社、不动产、税务、商事、工改、婚登、公证等专区窗口主动为企业、群众累计提供延时服务 150 人次。

（三）帮代办和志愿服务

累计为企业群众提供咨询引导、文明劝导志愿服务 267 人次，帮代办服务 748 人次。

二. 行政效能电子监察和好差评情况

（一）行政效能电子监察

省行政效能监察系统共产生预警件 38 件，已督促相关部门（环保局 12 条、公安局 2 条、人社局 4 条、医疗保障局 3 条、消防救援大队 1 条、卫健委 1 条、水利局 1 条、交通局 1 条、发改局 2 条、司法局 1 条、农业农村局 2 条、教体局 1 条、残联 1 条、民政局 6 条）完成闭环整改，处置率为 100 %；

请各部门单位严格按规定时间、程序和要求办理各类政务服务办件和咨询件，不断提升政务服务“标准化、规范化、便利化”水平。

（二）政务服务“好差评”

省一网通办平台共产生主动评价 1124 条，评价率 90.64%，好评率 100%。

三. 日常管理

（一）全勤人员（31 人）

车管专区杨柳红、黄秋云、杨培蕾、吴瑾、李君君、何原、周密、王柔；税务专区戴敏希、王安慧、彭拥军、黄梨；处罚专区刘小轩、何姿；人境专区甘灿、甘理智；医保专区何柳、虞晓雪、李佳、余乐夷、杨依；人社专区黄艳、杨旭艳、龙茜、施政毅、吴家玉、孔敏；商事专区龙智慧；婚登专区李亭；住建窗口单元；教体窗口王丰。

（二）存在问题

通过调取考勤数据与日常巡查，个别工作人员存在上班迟到、事后请假、未着工装、下午开门上班不准时等问题。

请各进驻单位提高认识，坚持问题导向，进一步改进工作作风，增强服务意识，切实推进“清廉大厅”建设，提升政务服务水平。