

汨罗市政务服务中心大厅工作情况（十一月）

一. 大厅总体运行情况

（一）办件情况

共接待群众 25491 人次，受理办结业务 58748 件，其中窗口办件 25491 件，网上办件 33257 件，网办率 57 %。

（二）业务管理工作

1. 特色亮点工作。民政局牵头积极组织开展身后“一件事”的落地实施，目前已完成测试工作。

2. “高效办成一件事”落实情况。高效办成“一件事”重点事项在湖南省一网通办平台共产生办件 253 件，农业农村局、人社局、卫健局、住建局、残联等单位结合工作实际开展常态化办件值得表扬，办件量分别为农村建房 85 件、退休 81 件、新生儿出生 49 件、申请公租房 21 件、残疾人服务 9 件。

（三）清廉大厅建设

11 月份，医保专区和不动产专区用务实高效的作风和真诚用心的服务化解企业群众的“急难愁盼”问题，获企业群众专程送锦旗表达感谢。

二. 优质服务

（一）群众点赞

企业群众通过窗口工位牌“好差评二维码”共评价表扬

6 次：税务专区（3 条）、入境专区（1 条）、车管专区（1 条）、人社专区（1 条）。

（二）延时服务

各服务专区（窗口）主动为企业群众累计提供延时服务 138 人次，其中医保专区 46 人次、车管专区 35 人次、人社专区 7 人次、不动产专区 17 人次、税务专区 12 人次、商事专区 11 人次、工改专区 3 人次、处罚专区 1 人次、公证处 6 人次。

（三）帮代办和志愿服务

各服务专区（窗口）累计为企业群众提供咨询引导、文明劝导志愿服务 148 人次，帮代办服务 532 人次。

三. 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 25 件，已督促相关部门（税务局 8 件、生态环境局 5 件、民宗局 3 件、卫健局 2 件、宣传部 1 件、自然资源局 1 件、人社局 1 件、应急管理局 1 件、公安局 1 件、林业局 1 件、残联 1 件）完成闭环整改，处置率为 100 % 。

请各部门单位严格按照规定时间、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产主动评价 20384 条，评价率 92.02 %，好评率 100 %。

四. 日常管理

（一）全勤人员（19 人）

医保专区余乐夷、杨依、李佳、虞晓雪、陈瑶、何柳、李杏玲；税务专区干君利、刘娇、熊佳萍；人社专区樊汝娟、孙天傲、钟黎；车管专区杨柳红、何原；婚登专区李亭、工改专区张燕、商事专区龙智慧、交通窗口杜玲。

（二）存在问题

通过调取考勤数据与日常巡查，个别工作人员存在下午到岗不及时、随意请假、不按要求着装、提前离岗到食堂就餐等问题。

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。