

汨罗市政务服务中心大厅工作情况（十月）

一. 大厅总体运行情况

（一）办件情况

共接待群众 35268 人次，受理办结业务 74053 件，其中窗口办件 35268 件，网上办件 38785 件，网办率 52 %。

（二）业务管理工作

1. **特色亮点工作。**十一假期服务“不打烊”，为切实解决群众“上班没空办、放假无处办”的难题，入境专区精心组织力量在 10 月 1 日和 2 日开通身份证办理绿色通道，共办理身份证 125 个。

2. **“高效办成一件事”落实情况。**建设局牵头的建设项目开工“一件事”完成测试并产生真实办件。农业农村局、人社局、住建局、卫健局、残联、退役军人事务局、医保局等单位结合工作实际，对牵头的“一件事”常态化办件，办件量增幅较大的有农村建房（110 件）、退休（88 件）、申请公租房（32 件）、新生儿出生（55 件）、残疾人服务（29 件）、退役军人服务（7 件）、就医费用报销（5 件）。

（三）清廉大厅建设

10 月 31 日，群众通过来信表扬医保专区工作人员余乐夷办理业务服务态度好，业务熟练，待人热情周到。

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：入境专区（3条）、医保专区（1条）、车管专区（1条）、园区服务中心窗口（1条）。

（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119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319人次，帮代办服务821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28件，已督促相关部门（环保局12条、公安局5条、医疗保障局1条、消防1条、卫健局5条、水利局2条、自然资源局1条、住房公积金1条）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主动评价1090条，评价率

73.74 % ，好评率 100 % 。

四. 日常管理

（一）全勤人员（32 人）

车管专区何原、王柔、杨培蕾、雷芳、吴瑾；税务专区戴敏希、杨兴梅、干君利、黄梨、朱文婷、陈容、任玉、罗漫、刘娇；处罚专区陈荣、何姿、柳西；入境专区甘灿；医保专区李佳、余乐夷、杨依、桂敏、狄佳思；人社专区黄艳、龙茜、左钰；婚登专区李亭；水利窗口黄伦平、冯汝萱；卫健窗口毛晶；邮政窗口杨罗燕；公积金窗口彭彩。

（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、请假随意、工装混穿、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。