

永昌县人民政府办公室

永政办函〔2024〕69号

永昌县人民政府办公室 关于2024年第二季度政务服务线下“好差评”及 政务服务大厅运行情况的通报

各乡镇人民政府，县政府有关部门、单位，省市在永有关单位：

现将全县2024年第二季度政务服务线下“好差评”及县级政务服务大厅运行情况通报如下：

一、群众投票评价

1、县政务服务大厅投票情况。4-6月份累计办件3538件，群众参与投票3537件，投票率99.97%。其中：满意票3537张，占比99.97%；基本满意票为零；不满意票1张（未开展评价），占比0.03%。

2、税务分中心投票情况。4-6月份累计办件693件，群众参与投票693件，投票率100%。其中：满意票693张，占比100%；基本满意票和不满意票均为零。

3、户政出入境分中心投票情况。4-6月份累计办件115件，群众参与投票115件，投票率100%。其中：满意票115张，占比100%；基本满意票和不满意票均为零。

4、婚姻登记分中心投票情况。4-6月份累计办件227件，群众参

与投票 227 件，投票率 100%。其中：满意票 227 张，占比 100%；基本满意票和不满意票均为零。

5、**车驾管分中心投票情况**。4-6 月份累计办件 903 件，群众参与投票 903 件，投票率 100%。其中：满意票 903 张，占比 100%；基本满意票和不满意票均为零。

6、**教育分中心投票情况**。4-6 月份累计办件 137 件，群众参与投票 137 件，投票率 100%。其中：满意票 137 张，占比 100%；基本满意票和不满意票均为零。

二、业务办理

2024 年第二季度，政务服务大厅各窗口共办理政务服务事项 3538 件，办结 3538 件，办结率为 100%。办件量排名前 5 位的窗口依次为：县市场监管局 776 件、住房公积金中心 472 件、县公安局 383 件、县自然资源局（不动产登记中心）361 件、县人社局 343 件。第二季度零办件的窗口 1 个，为国家电网永昌分公司。

三、工作动态

为进一步优化政务服务、提升行政效能，县政务服务中心组织大厅入驻单位，开展“一把手走流程、坐窗口、解难题”沉浸式体验活动，全面收集企业和群众办事过程中的堵点、难点、痛点问题，逐级推进解决。目前，县发改局、县公安局、县自然资源局、县交通局、县应急管理局、县市场监管局、县税务局、工行等 9 个单位“一把手”已率先坐诊窗口，以企业、群众和工作人员角色全流程、沉浸式体验，解决堵点问题 31 个，推动工作流程再优化，工作质效再提升。

今年 5 月，县政务服务中心牵头制定了《永昌县政务服务能力提

升行动实施方案》（永政办发〔2024〕56号），重点实施能力指标提升、服务环境提效、队伍建设提质、智慧政务提标、便民服务提速“五大工程”、24条具体措施，推动流程更加简化、服务更加精细、环境更加舒适、办事更加便捷。印发了《永昌县人民政府办公室关于开展政务服务“四大行动”着力提升行政效能的通知》（永政办发〔2024〕52号），开展政务服务网办指标提升、“一件事”攻坚、“市域通办”增效、“减证便民”扩面行动，推动服务更优更快、数据互通互用，政务服务提质增效。

5月16日，市委副书记、市长王方太在永昌县调研优化营商环境和整治形式主义为基层减负工作，在县政务服务中心深入了解政务大厅运行、事项办理等情况，对下一步工作提出明确要求。王方太指出要加强基础设施建设，优化流程再造，坚持“一把手”走流程，全面推行“高效办成一件事”“全程网办”“无证办”，强化“互联网+政务服务”技术支撑和内部统筹调度，推动部门间数据共享和互联互通，真正实现数据多跑路、群众少跑腿。

6月6日，县政务服务中心组织全县10个乡镇、32个部门（单位），召开政务服务能力提升暨电子表单系统应用培训会，通过线上讲解和实操演示，重点对表单信息完善、表单管理、表单制作等环节进行专项提升。并依托甘肃省政务服务事项管理平台系统，绘制电子申报表单，进一步提升政务服务申报易用度、指南准确度，推进事项申报电子化、证照材料免提交，减少纸质材料和群众跑动次数，全面提升全县政务服务效能。

6月12日，县委书记张健调研全县政务服务工作开展情况，先后在不动产登记、税务、医保、社保、社会事务、市场准入、工程项目

建设审批等窗口，与工作人员、办事群众等深入交流，详细了解各窗口办理事项、办事流程、办理时限，对进一步优化办事流程、营造良好营商环境、提升政务服务效能、政务服务数字化智慧化改革等提出具体工作要求。张健指出，政务服务工作小中见大、关系全县形象。要进一步提升政务服务能力，以政务服务持续优化引领带动营商环境的不断提升，要依法依规精简办事程序，让“最多跑一次”真正得到落实，不断提高人民群众的满意度和获得感。

各窗口单位想企业之所想，急企业之所急，展现担当作为，跟踪服务指导，提供“店小二”式服务。县住建局为爱立信（甘肃）肥料有限公司年产60万吨新型作物专用肥项目，分阶段办理了首张基坑支护和土方开挖施工许可证。县人社局加快社保核定征缴改革，充分利用“统模式”，社保核定征缴由原来的社保经办机构核定、税务部门征收，转变为社保经办机构参保登记、税务部门直接征收的模式，通过线上系统，即可完成职工参保停保以及社保费用缴纳事项，大大减少企业在线下办事的次数。

四、评先评优

通过现场巡查、电子监管、群众回访等方式，加强日常考核，根据考核评价结果，县公安局丁春香、县市场监管局史彦玲、公积金中心赵玉琴被评为“季度服务明星”。

五、存在的问题及下一步措施

2024年第二季度，大厅运行总体较好，窗口服务意识不断提升，工作人员尽职尽责，从“好差评”情况看，除自然资源局不动产登记窗口1次差评（未开展评价）外，其他窗口均为满意。从执行工作纪律看，个别窗口执行制度不严格，迟到现象时有发生，还有个别窗口

着装不规范，外出不报备，仪表不端庄，人员更换频繁，以上问题在日常巡查中已多次提醒整改，但仍然存在。下一步，各乡镇、各部门（单位）要认真贯彻国家及省市关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的部署要求，围绕已确定的第一批13个“一件事”重点事项清单，整合重塑办事流程，规范编制办事指南，合理压减办理时效，有效降低办事成本，为企业和群众提供精准化、个性化的优质延伸服务。要全面落实县委张书记调研政务服务工作时的讲话要求，不断提高服务水平，选调责任心强、业务娴熟的年轻干部入驻，将精兵强将派到窗口一线，加强对窗口办事人员的业务培训，提高从业人员的专业能力，做到业务知识“一口清”。要聚焦提升服务质量，深入实施政务服务“五大工程”、“四大行动”、“一把手走流程、坐窗口、解难题”等活动，推进政务服务能力优化提升。县政务服务中心要结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治，持续加强窗口作风建设，不断提升服务质量，对巡查发现的问题，及时整改落实；要聚焦群众普遍关注、反映强烈和反复出现的问题，以零容忍的态度，严肃整治群众身边的不正之风和腐败问题，不断增强企业和群众的获得感、满意度。

附件：2024年第二季度线下“好差评”统计表

永昌县人民政府办公室
2024年7月12日



2024年第二季度线下“好差评”统计表

序号	单 位	应投票次数	实际票次数	满意	基本满意	不满意	未开展评价	投票率	满意率	基本满意率	不满意率
1	发改局	51	51	51				100%	100%		
2	公安局	383	383	383				100%	100%		
3	民政局	9	9	9				100%	100%		
4	人社局	343	343	343				100%	100%		
5	自然资源局	36	36	36				100%	100%		
6	自然资源局 (不动产中心)	361	360	360			1	99.72%	99.72%		0.28%
7	住建局	78	78	78				100%	100%		
8	交通局	282	282	282				100%	100%		
9	水务局	55	55	55				100%	100%		
10	农业农村局	9	9	9				100%	100%		
11	文体广电 和旅游局	10	10	10				100%	100%		
12	卫健局	89	89	89				100%	100%		
13	应急管理局	12	12	12				100%	100%		
14	市场监管局	776	776	776				100%	100%		
15	医保局	119	119	119				100%	100%		
16	税务局 (政务服务大厅)	78	78	78				100%	100%		
17	生态环境 分局	26	26	26				100%	100%		
18	住房公积金中心	472	472	472				100%	100%		
19	烟草局	73	73	73				100%	100%		

序号	单 位	应投票次数	实际票次数	满意	基本满意	不满意	未开展评价	投票率	满意率	基本满意率	不满意率
20	供排水公司	33	33	33				100%	100%		
21	华泽能源有限公司	5	5	5				100%	100%		
22	国家电网永昌分公司	0	0	0							
23	玉玺刻章	126	126	126				100%	100%		
24	中国农业银行	50	50	50				100%	100%		
25	工商银行	62	62	62				100%	100%		
26	税务分中心	693	693	693				100%	100%		
27	户政出入境分中心	115	115	115				100%	100%		
28	婚姻登记分中心	227	227	227				100%	100%		
29	车驾管分中心	903	903	903				100%	100%		
30	教育分中心	137	137	137				100%	100%		

注：满意率=满意票数/应投票数，基本满意率=基本满意票数/应投票数，不满意率=（不满意票数+未开展评价票数）/应投票数。

