昆明经济技术开发区政务服务中心

关于政务服务第三方评价第十二期问题清单整改情况报告

市委目督办、市政府目督办、市政务服务局：

按照《昆明市政务服务综合评价体系建设工作协调组关于对政务服务第三方评价第十二期问题清单进行整改的通知》文件的要求，昆明经开区政务服务中心高度重视，安排专人，及时将评价中发现的问题清单返回至我区人社局、滇管水务局、国土分局，要求以上部门对照存在问题清单进行整改。另将《昆明政务服务第三方评价报告【第十二期】》转发至我区各委、办、局，驻区机构，要求各部门对照其它县（市）区已呈现问题清单，按照“有则改之，无则加勉”的原则进行整改落实，以评价促政务服务效能提升。现将区人社局、滇管水务局、国土分局整改落实情况报告如下：

**昆明市政务服务第三方评价第十二期问题清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 存在问题 | 整改措施 | 责任领导 |
| 国土分局 | 访谈时间：2018 年 7 月 25 日  访谈对象：某石油公司工作人员  **◎坐标要求无统一标准，企业办理缺乏参照。**受访企业反映，2018 年6 月到市不动产登记中心官渡分中心办理不动产首次登记(国有建设用地使用权）时，工作人员指出测绘成果表不符合要求，需重新提交。受访企业 表示，测绘成果表是按市国土资源局经开区分局（该地块位于官渡区，但管辖权归经开区）的标准执行的，市国土资源局经开区分局的面积误差使用的是 1980 坐标，但市不动产登记中心官渡分中心使用的是 2004 坐标，两个部门标准不一致。市不动产登记中心官渡分中心要求受访者自己去市国土资源局经开区分局重新确认标准，提交新的测绘成果，才予办理。受访者提交材料花费了两三个星期时间，前后至少跑了 5 次，最终委托中介公司才办理成功。**（具体涉及部门：市国土资源局经开区分局）** | 根据市国土局《关于明确新增建设用地项目办理不动产登记有关事项的通知》相关要求：  2018年7月1日之前签出让合同所用坐标是1980坐标系，发证采用2004坐标系，在两个坐标转换过程中，存在着一定误差。目前，该问题已得到解决。 | 孙建明 |
| 人社局（医保） | 访谈时间：2018 年 7 月 26 日  访谈对象：某食品公司工作人员  **◎拷贝材料与工作人员要求不一致，导致多次跑。**受访企业反映，2018 年 5 月到经开区医保局拷贝“核定医保基数”所需材料，区医保局工作人员表示，按照拷贝的材料准备相关文件即可办理。受访企业按照拷贝资料 准备相关办事材料，于 6 月份到区医保局提交时，工作人员表示还缺少其他材料（如工资明细等），不能办理。受访者表示，之前拷贝材料中并未列出这些材料，拷贝资料与实际要求不同导致多次跑。**（具体涉及部门：经开区医保局）** | **一、基本情况**  1.市医保局在2018年6月1日发文，在全市统一开展年度基数核定工作，经开区医保局将政策解释、业务期、业务流程、所需材料等要素以文件形式进行“提前一次性告知”，文件于6月5日公示在QQ群中，企业可直接登录后下载，到政务窗口也可拷贝。  2.经开医保办理年度基数核定，有网上申报和窗口办理两种渠道，选择窗口办理的企业在核定前还需到窗口拷贝最新一期《单位缴费基数导出信息》电子版，因此，在5月份，在市医保要求开展该项工作以前，企业在QQ群和窗口均不可能拷贝到“年度基数核定”所需材料，估计企业是误将经开医保局日常开展增人参保核定业务办理条件或稽核参保单位缴费情况的文件当作年度基数核定文件，三种业务要求提供的资料是有差别的。  3.《昆明经济技术开发区医疗保险管理局关于开展2018年度昆明市城镇职工基本医疗保险缴费基数核定工作的通知》于6月5日公示，对窗口申报单位详细列明了需携带的材料及办理步骤，文件第6页中有对工资明细材料的要求（文件附后）。  **二、整改措施**  1.根据市医保规定，年度基数核定业务于2018年6至8月开展，目前该项业务已停办。本着有则改之无则加勉的态度，针对这一投诉，经开医保局全体人员召开专题会议，讨论研究今后如何提升服务水平，避免类似问题发生。  2.加速推进开展网上申报工作。经开医保从2016年底就已开展网上申报，但很多企业不愿交数字证书使用费，有的企业认为办别的业务也要到政务大厅，不想多此一举，所以只有35%的参保企业开通网上申报，今后经开区将加大推进网上申报的力度，宣传网络便捷快速的优势，让企业体会“一次都不用跑”的便利。  3.加大政策法规宣传力度。由于部分企业为降低人工成本，不愿按法律规定如实申报员工缴费基数，经办机构由于人力所限，也不可能频繁到企业实地稽核，所以年度基数核定是确保基金安全完整的重要环节，经办机构须在此期间核查企业是否做到应保尽保，应缴尽缴，要求企业提供的资料较多，办理期间确实存在经办人携带的资料不齐全或不符合规定而多次往返的情况。今后经开区将继续利用工作群、窗口、电话、邮箱、公众号等平台宣传政策，发布通知，下载资料，答疑解惑，提供远程业务指导，提高政策知晓度。  4.增强服务意识，积极沟通交流。经开区小微企业多，医保经办人变动频繁，专业素养参差不齐，医保业务种类繁杂，专业术语多，较耗费阅读耐心，本着“依法依规、便民利民”的原则，经开医保将重新梳理办事指南，力争言简意赅、通俗易懂，降低企业经办人理解难度；在日常咨询时，要求全体人员增强服务意识和责任意识，提高业务能力，规范业务用语，尽量使用简明且准确的语言解答群众疑问，做到“一次性准确告知”，群众对相关政策和要求不理解、不明白或理解偏差时，要主动耐心地解释和说明，增进理解互信，提升一次性办结率。 | 陆萍 |
| 滇管（水务）局 | 访谈时间：2018 年 7 月 27 日  访谈对象：某食品物流公司工作人员  **◎证件换发超时，且相关部门无反馈。**受访企业反映，公司因《城镇 污水排入排水管网许可》即将到期，于 2018 年 2 月底到经开区政务服务中心环保局窗口办理《城镇污水排入排水管网许可》年检和换证，窗口人员代收了受访企业的许可证，后交给区水务局进行审批，但受访企业至今未收到回复，也未收到新的许可证。经零点调查，《城镇污水排入排水管网许可》换证时限为 5 个工作日，目前该事项办理已超规定时限。（**具体涉及部门：经开区水务局）** | 根据企业反馈的情况，该企业所办理的是《城镇污水排入排水管网许可》年检和换证，由于需要对企业排水设施进行现场检查核定，按照《昆明城镇排水与污水处理条例》规定，办理时限为 15 个工作日。经核查，该企业排水许可从发证至今未进行年检，需提供连续三年外排水质监测报告，企业仅提供上一年度外排水质监测报告，还需补充前两年水质监测报告，并已通知该企业，等报件资料补充完后方可办理。由于经开区滇管（水务）局机构调整，该事项未能及时跟进，造成办理超时。  一、针对企业反馈的情况，我局迅速与企业取得联系，安排专人负责，组织现场检查，根据检查结果及水质监测报告迅速给予办理年检及换证。  二、对我局承担的《城镇污水排入排水管网许可》审批事项的办理情况开展清理清查，专人负责，严格按审批要求及时限要求进行办理，杜绝此类情况再次发生。  三、在今后的工作中，我局将规范办理流程，建立办理情况督察跟进及公示制度，确保企业审批事项按审批要求和时限要求办理完成。 | 周金国 |