附件

关于第265号提案答复意见办理清单

|  |
| --- |
| 第265号《关于优化行政服务处理流程的建议》已收悉，现就提案办理有关情况答复如下： |
| 建议一 | 特殊情况登记，在办理业务时，应当登记特殊情况表，记录问题与申请人联系方式。 |
| 已完成事项 | 积极推进业务办理“跨省通办”“省内通办”，并在泉州地区推行“全城通办”。但受各地医保政策未完全统一和系统限制，工作过程中一些跨统筹区医保业务无法办理的，经过“一事一议”研究后给予办理发放。 |
| 已开展事项（开展中） |  |
| 无法落实事项 |  | 原因 |  |
| 建议二 | 简单情况简单办理，对于一些情况相对简单的特殊情况可以允许申请人通过书面申请的方式进行办理。 |
| 已完成事项 | **一是**加大省网上办事大厅应用力度，推动更多事项升级为五星级；**二是**依托闽政通APP“i晋江”模块，推动医保、社保、公积金等常用事项“掌上办”；**三是**推动政务服务事项嵌入“e政务”自助一体机，实现自助办理；**四是**依托“党建+”邻里中心，推进便民服务站功能建设，方便企业群众社区“就近办”。 |
| 已开展事项（开展中） |  |
| 无法落实事项 | 无 | 原因 | 无 |
| 建议三 | 复杂问题持续跟踪，对于同一类且经常出现的问题，应尽快组织研讨会，出具解决方案。 |
| 已完成事项 | **一是**依托12345热线、企业服务专窗、“政企直通车”平台，创新“专线-专窗-专车”三专模式，建立企业群众诉求渠道，为企业群众提供7X24小时咨询诉求服务；**二是**在办事大厅一楼问讯处设置“办不成事”反映窗口；**三是**在政务服务中心公众号上公开各部门窗口咨询电话，由中心及所有常驻单位提供咨询、投诉、预约等人工服务，为企业群众实时解答业务问题。 |
| 已开展事项（开展中） |  |
| 无法落实事项 |  | 原因 |  |
| 建议四 | 优化系统，根据实际遇到的问题，统一汇报到上级相关部门，根据实际情况，对系统进行更新升级。 |
| 已完成事项 | 定期对各审批服务事项及系统流程进行自查，对于群众提出的符合政策规定但现有系统无法处理的相关诉求的，及时登记收集上报反馈，常态化做好系统问题解决与优化提升工作。 |
| 已开展事项（开展中） |  |
| 无法落实事项 |  | 原因 |  |
| 补充说明（其他需要说明的情况） |
|  |

抄送：市分管领导、市政协提案委及相关委（室）、市政府督查室、

泉州市医疗保障局晋江分局、晋江市人力资源和社会保障局

晋江市行政服务中心管理委员会 2023年6月2日印发