

市政府督查室对全市窗口单位进行暗访督查发现——

# 群众多跑腿、“奇葩”证明等问题仍然存在

相关负责人表示,将跟踪督办,直到整改到位

□记者 孙自豪 通讯员 陈光辉

本报讯 8月28日至29日,市政府督查室组成2个暗访督查组,采取不打招呼、现场查看、随机询问、体验办理等方式,对洛阳“市民之家”和偃师市、新安、伊川县、汝阳县、西工区、涧西区、洛龙区、老城区、瀍河区9个县(市)区行政服务大厅、关林、邙山2个车管所,以及部分乡镇的便民服务中心进行了暗访督查。

督查发现,这些窗口单位存在便民效率低、窗口设置不合理、服务告知不到位、办事流程不优化等问题。

群众多跑腿现象依然存在。在“市民之家”暗访中发现,某群众在补办房屋土地证时,先后跑了4次没有办成,窗口人员没有做到一次性告知;伊川县政务服务中心人社局新农合窗口办理异地参保业务时,让群众跑了5次,每次窗口人员告知所需申报材料都不一样;偃师市行政服务中心房管局窗口在办理公租房摇号业务时工作安排不合理,不仅办理时间限定3天,而且在能够预估到1600人的井喷办理量时只设置了3个窗口,致使群众排长队,有些群众跑了2天也没有办成业务。

便民服务不便民。“市民之家”不动产登记中心窗口在受理群众房产过户业务时,窗口设置不合理,没有优化在同一楼层,致使群众楼上楼下来回跑,没有真正做到便民;老城区行政服务中心窗口办理柜台过高,窗口前均没有设置凳子;汝阳县、老城区、瀍河区行政服务大厅门口停车位较少,群众停车办事不方便。

精细化服务标准不高。“市民之家”住房保障局窗口LED显示屏不亮,没有显示办理业务类别;社保窗口办理社保卡业务人员较多,效率低且现场秩序混乱;三楼服务台工作人员对群众询问的

办理业务流程不清楚。新安、伊川县政务服务中心窗口没有业务办理标识牌。伊川县政务服务中心作息时间不合理,下午3点半上班2点半开门只排队但不放号,工作人员未能全部按时到岗办理业务,致使群众意见较大。

内部管理不规范。“市民之家”不动产登记中心13号至20号窗口人员拥挤,秩序混乱,有的窗口排队办理,有的窗口叫号办理,管理不规范不统一;市交通局E18、E19窗口工作人员上班时间网上购物和微信聊天;偃师市行政服务中心税务窗口人员没有工位牌;西工区行政服务中心一楼大厅上午9时有6人未到岗,9时10分还有多人在走动、聊天,一楼有中介代办工商执照;涧西区行政服务中心部分工作人员上班时间看书、聊天;关林车管所部分窗口人员没有工位牌,二楼1名工作人员不着警服,工作人员有玩手机、脱岗等现象,大门口和院内中介较多;邙山车管所部分窗口人员没有工位牌,没有摆放一次性告知单,院内及大厅代办车辆过户和车辆上牌中介现象突出。

窗口人员授权不充分。汝阳县行政服务中心人社局新农合窗口在办理新农合特殊疾病门诊认定事项时,窗口人员没有落实一次性告知,致使群众多次在中心大厅与医院间往返准备申报材料;窗口人员在申报材料齐全受理后不办理,而是让群众领取“新农合特殊疾病门诊认定申请表”到医院办理,且要多处签字盖章;违规进行指定服务,窗口人员让群众持申请表到医院找指定的5名医生签名。伊川县政务服务中心在办理新农合特殊疾病门诊认定事项时既不受理也不办理,窗口人员只起咨询作用。

审批服务事项存在“应进未进”问题。汝阳县行政服务中心建设局窗口办

理施工许可证业务只负责咨询不负责受理,需到局机关办理;县残联办理事项未进大厅,致使一名坐着轮椅的群众在办理新农合业务后,需要申请办理残疾人支架业务时,被告知大厅办理不了,要到县残联办理。瀍河区行政服务中心教育局窗口形同虚设,就是一个咨询台,不受理任何业务,所有业务均要到区教育局办理;在新大厅未投入使用、旧大厅窗口紧张的情况下,没有对现有办理事项进行优化,致使部分办理事项无法进入大厅。偃师市行政服务中心车驾管业务窗口,7月已要求进驻,所有标识牌和办公桌椅已经到位,但办事窗口电脑未安装,人员未到位。

“奇葩”证明现象仍然存在。伊川县政务服务中心在办理异地参保业务时,在一次性告知单上没有要求开具异地医院证明的情况下,让群众出具异地医院是否为公立医院的证明,某群众反映费尽周折才开具了相关公立医院证明;F33窗口在群众第2趟办理意外伤害保险业务时,被告知申请人需开具其在自家楼梯下台阶时摔伤的“意外伤害证人证言”和“意外伤害村医证明”的材料各1份,并且自家人出具的证明无效。

主动为民服务意识不强。汝阳县行政服务中心交警窗口因系统升级,没有及时与市交警部门沟通系统升级完成时限,仅口头告知群众不能办理,致使群众等候1个多小时也未能办理业务。偃师市行政服务中心房管局窗口由于协调不力,造成办事群众排长队多跑腿,后台工作人员在通知领取公租房摇号通知单时没有认真筛选被确定的群众,简单群发通知短信,致使2015年申请未确定的群众也接到通知去排队办理。

市政府督查室相关负责人表示,将跟踪督办,直到这些问题整改到位。

## 关于公开征集“中共洛阳组”诞生地纪念馆实物资料的启事

“中共洛阳组”诞生地纪念馆位于郑州铁路局洛阳机务段内,始建于2001年7月,是我省第一个党组织诞生地、我市首批中共党史教育基地之一。为使该纪念馆更好地发挥党史教育基地的作用,我市计划对其进行提升改造,现恳请社会各界热心人士,把你们珍藏的相关资料捐献给“中共洛阳组”诞生地纪念馆。特刊发启事如下:

### 一、征集内容

与“中共洛阳组”诞生背景、发展及中国共产党发展壮大相关的文献、实物等资料。

(一)文献资料。包括重要文件,有关文件的摘抄件或复印件影印件、领导讲话、学习资料、照片、图表、音像资料等。

(二)书、报刊资料。包括回忆录、纪念文集、纪念册宣传品、记载某一重大事件的报刊、内部资料等。

(三)工作资料。包括笔记、日记、书信、手稿、发言提纲、讲话记录、调查报告、文件初稿等。

(四)实物资料。党旗、党徽、党章、奖章、勋章、证书、工作证件、代表证件及反映革命战争过程中特别是二七大罢工等重大事件的实物、票据(各时期使用的代币券、粮票、购物券等)、契约、生活用品等各种实物资料。

### 二、征集时间与地点

时间:2018年8月20日至2018年9月30日

集中征集地点:洛阳市瀍河区铁北东路洛阳机务段办公室

### 三、征集方式

资料征集以捐赠为主,价值较高的实物资料经党史和文物部门鉴定评估后,由相关部门向市财政申请资金,按照实际价值给予一定的补偿。

联系人:赵翔  
联系电话:13937979783

“中共洛阳组”诞生地纪念馆资料征集小组

2018年8月20日

我市开展违反中央八项规定精神问题专项整治

## 重点查处私车公养、公款旅游等问题

专项整治将重点查处以下5方面的问题:

● 各级党委(党组)、纪委(纪检组)以及有关职能部门对违反中央八项规定精神问题疏于整治,尤其是“两个责任”“一岗双责”旁落虚化、履行不力等问题。

● 对中央巡视交办的违反中央八项规定精神和“四风”问题线索处置不及时、问责不到位等问题。

● 对超面积标准配置办公用房,超标准豪华装修办公用房,“虚设办公桌”“平时两间房、检查一间房”等党政机关办公用房使用上的超标准、变相占用等违规问题。

● 对公务用车审批、派遣、使用制度执行不严格,违规使用公务用车;用公款为私车加油、洗车、养护等私车公养行为;借考察培训学习之机擅自改变路线、日程变相旅游;以考察等名义变相公款出国(境)旅游;接受管理服务对象安排的旅游活动等问题。

● 对中央巡视反馈意见中强调的三类违反中央八项规定精神突出问题(违规公款吃喝、违规公务接待、公款购买高档白酒等顶风违纪问题;不吃公款吃老板、参与老板吃请乐此不疲等“四风”隐形变异问题;违规发放津、补贴或福利,违规收送礼品礼金),以及贯彻执行河南省公务活动全面禁止饮酒规定不到位问题。

专项整治分自查自纠、监督检查、整改深化三个阶段进行,要求各级纪检监察机关紧盯明目张胆、顶风违纪行为和“四风”隐形变异、改头换面新动向,坚决防止“四风”问题反弹回潮,不断巩固深化全市落实中央八项规定精神成果。

□记者 刘嘉仪 通讯员 薛浩平

记者从市纪委获悉,8月28日至10月31日,我市纪检监察机关将在全市范围内开展违反中央八项规定精神问题专项整治。