

龙安区行政审批和政务信息管理局

龙安区行政审批和政务信息管理局 关于区政务大厅4月份各单位运行情况的通报

(第7期)

各进驻单位，各中心、科室：

结合各进驻单位出勤到岗、电子监察和日常巡查、业务办理等情况，重点考核部门工作开展、线上线下业务办理等工作，现将4月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

4月份区行政审批和政务信息管理局及实体大厅着重开展了4个方面工作。

基层政务服务工作方面。一是组织开展乡镇（街道）政务服务事项梳理工作。目前乡镇街道已经梳理完毕，前期遗漏疏忽的事项已经重新录入，召开“群众不出村”事项梳理专题会议，制定任务台账，推动政务服务下沉提质增效，切实提升基层群众办事便利度。二是组织各乡镇（街道）明确对照问题清单全面自查，深挖根源，建立整改台账立行立改。已将11个乡镇（街道）自查情况、问题、整改措施及成效等内容的报告，进行整理分析，针对共性问题督促整改并上报市局。三是积极组织梳理2025年区乡两级进驻事项负面清单工作。梳理出负面清单3项，形成《龙安区乡两级政务服务中

心进驻事项负面清单的公告》在区政府网站上公布，并上报市局备案。**四是**持续开展“群众办事不出村”工作。4月份，“群众办事不出村”事项办件量119件，乡镇（街道）大厅办件量3121件。

提升政务服务能力方面。一是扎实推进“高效办成一件事”工作。已上线事项顺利推进，分别召开协调动员会和业务培训督促会各1次，持续提升办件量。**二是**持续推进政务服务“好差评”工作。4月份政务服务“好差评”数据共计5298条，主动评价率、评价覆盖事项率、评价覆盖部门率、满意率均达到100%。**三是**持续做好综窗人员业务培训工作，4月份共开展5场培训。组织区政务服务中心窗口人员开展“行政办事员”技能培训，并参加技能考试。

优化营商环境方面。一是针对优化营商环境任务清单，提出整改措施、同时协调各部门参与提升各指标。**二是**持续开展局长接待日工作。4月份开展“局长接待日”5场，接待企业8家，解决问题8个，政策汇编11篇，向辖区前21家规上企业邮寄政策汇编21份。

网络及信息化建设方面。梳理了市区第一批、第二批推行的电子证照事项，督促各制证单位持续上传已经成熟的电子证照事项。

二、考核统计情况

1.业务办理情况：

本月受理周六延时服务27件，日常延时服务4件，受理咨询服务95件，预约服务47件，免费邮寄33件，统一出件394个。

4月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项13342件，其中线下（窗口）8135件（次），线上（网上办、微信办）1343件（次），咨询3864余人次。

办理单位名称	线下(窗口)总计	线上总计	咨询
安阳市龙安区教育局	0	0	3
安阳市龙安区民政局	166	0	15
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	2106	110	1110
安阳市龙安区自然资源局	0	0	5
安阳市龙安区住房和城乡建设局	4	0	5
安阳市龙安区交通运输局	264	2	259
安阳市龙安区水利局	264	7	267
安阳市龙安区文化广电体育旅游局	3	0	4
安阳市龙安区卫生健康委员会	66	0	10
安阳市龙安区应急管理局	5	0	2
安阳市龙安区市场监督管理局	269	301	952
安阳市龙安区残疾人联合会	58	0	25
国家税务总局安阳市龙安区税务局	207	338	383
安阳市龙安区医疗保障局	643	337	433
安阳市公安局龙安分局	3738	0	215
安阳市生态环境局龙安分局	0	11	35
安阳市龙安区发展和改革委员会	0	235	87
安阳市龙安区农业农村局	46	2	8
交警龙安大队	296	0	46
合计	8135	1343	3864

2. “12345”联动服务热线受理情况:

4月份“12345”政务服务热线共受理1159件,其中微博1件、市长电话1074件、市长信箱4件、微信48件、省12345平台28件、110平台4件。截至5月13日联动服务热线已办结1148件,正在办理11件,回复率100%,满意率91.12%,及时签收率100%,按时反馈率100%,一次办结率94.41%。

三、宣传报道情况

1.持续运维“龙安政数”微信公众号,常态化推送金句学习、

工作动态、数字政府、日程安排、宣传报道、工作通报、“好差评”公示等类型信息，4月份共推送13期，共45篇。

2.映象网、安阳融媒、云上龙安等媒体发布报道3篇。

四、荣誉榜

道德模范： 阎国庆（社保局窗口）

党员示范岗：万钊钧（市场监管局窗口）

巾帼示范岗：殷韦伟（交通局窗口）

刘改芹（农业农村局窗口）

文明示范岗：万新艳（医保局窗口）

赵浩屿（交管违章处理窗口）

杜志芳（政务服务中心综窗）

刘 菲（税务局窗口）

五、工作通报

1.纪律通报。本月从电子监察、日常巡查和随机抽查所掌握的情况来看，绝大部分窗口及其工作人员能严格遵守各项规章制度，文明规范服务，大厅整体运行情况良好。

2.工作要求。一是各进驻大厅窗口部门及首席代表须加强对窗口工作人员的监督和管理，树立良好的窗口形象，提高窗口服务质量和水平。二是各窗口须积极引导办事群众对窗口工作人员纪律作风进行评价，在办件结束后，引导群众进行“好差评”评价，以促进窗口服务质量和工作作风的提升。

附件：龙安区政务大厅各服务窗口单位运行情况统计表

附件

龙安区政务大厅各服务窗口单位运行情况统计表

序号	窗口单位	电子证照		一网通办 (%)	“好差评”情况		
		种类	数量		办件总数	主动 评价数	主动评价率 (%)
1	水利局	1	94	100.00%	0	0	0
2	林业局	1	1	100.00%	0	0	0
3	文广体旅局	4	22	100.00%	0	0	0
4	应急管理局	1	9	100.00%	6	6	100%
5	教育局	1	2119	100.00%	0	0	0
6	民政局	4	18	100.00%	6	6	100%
7	司法局	/	/	100.00%	0	0	0
8	人社局	1	34	100.00%	799	799	100%
9	自然资源局	2	4	100.00%	0	0	0
10	住建局	2	53	100.00%	3	3	100%
11	交通局	2	14597	100.00%	17	17	100%
12	商务局	/	/	100.00%	0	0	0
13	卫健委	6	1331	100.00%	58	58	100%
14	市场监管局	1	1964	100.00%	1	1	100%
15	城管局	/	/	100.00%	0	0	0
16	残联	2	7458	100.00%	42	42	100%
17	金融服务中心	/	/	100.00%	0	0	0
18	工信局	/	/	100.00%	0	0	0
19	退役军人事务局	/	/	100.00%	2	2	100%
20	医疗保障局	/	/	100.00%	65	65	100%
21	房产管理局	/	/	100.00%	0	0	0
22	统战部 (民宗局)	/	/	100.00%	0	0	0
23	档案局	/	/	100.00%	0	0	0
24	税务局	/	/	100.00%	2878	4023	100%
25	宣传部	1	1	100.00%	0	0	0
26	农业局	7	162	100.00%	0	0	0
27	农业机械技术中心						
28	畜牧中心						
29	财政局	/	/	100.00%	0	0	0
30	发改委	/	/	100.00%	236	236	100%
31	生态环境龙安分局	1	73	100.00%	2	2	100%
32	龙安公安分局	/	/	100.00%	38	38	100%