

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5月份各单位运行情况的通报

（第9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5月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

5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。

基层政务服务方面。持续开展“群众办事不出村”工作。5月份，“群众办事不出村”事项办件量274件，乡镇（街道）大厅办件量2620件。

提升政务服务能力方面。一是持续推进“高效办成一件事”工作。一是5月7日、23日，分别组织各牵头部门召开工作汇报会与办件量交流会；二是依托“龙安政数”公众号开设“高效办成一件事”专题宣传栏目，有效提升群众政策知晓率；三是工作推进有序、成效显著，吸引媒体前来采访报道，进一步扩大政务服务品牌影响力与加大宣传力度，与区级融媒体结合，在“云上龙安”等区级公众号

上开设“高效办成一件事”宣传专栏，持续提升群众知晓率。二是持续优化政务服务水平，重点推进窗口优化，合理规划功能分区，通过整合资源、规范流程，减少跑动次数，更好服务辖区企业。三是积极开展政务服务业务“一口清”能手培养工作，明确2025年培养目标，制定培养计划，力求提升政务服务能力。四是持续推进政务服务“好差评”工作。5月份政务服务“好差评”数据共计1792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%。

优化营商环境方面。一是针对优化营商环境评测指标第二版征求意见稿，提出具体的提升措施和测评意见，围绕重要指标，提前谋划汇总各指标目前排名以及具体的提升措施。二是持续开展局长接待日工作。5月份开展“局长接待日”4场，接待企业7家，解决问题7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。抽查了政法委、商务局电子政务外网搭建工作，同时开展安全自查工作，加装了MCE设备，确保了我局电子政务外网安全。

二、考核统计情况

1. 业务办理情况：

周六延时服务受理25件，日常延时服务6件，受理咨询服务89件，预约服务45件，免费邮寄31件，统一出件399个。

5月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项13532件，其中线下（窗口）7416件（次），线上（网上办、微信办）1710件（次），咨询4406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	206	13	33
安阳市龙安区民政局	219	0	350
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	2138	125	1067
安阳市龙安区自然资源局	1	1	8
安阳市龙安区住房和城乡建设局	0	9	18
安阳市龙安区交通运输局	106	1	59
安阳市龙安区水利局	106	3	83
安阳市龙安区文化广电体育旅游局	0	0	3
安阳市龙安区卫生健康委员会	252	0	22
安阳市龙安区应急管理局	3	0	1
安阳市龙安区市场监督管理局	393	279	1347
安阳市龙安区残疾人联合会	39	2	10
国家税务总局安阳市龙安区税务局	126	399	577
安阳市龙安区医疗保障局	467	511	322
安阳市公安局龙安分局	2642	0	306
安阳市生态环境局龙安分局	0	12	25
安阳市龙安区发展和改革委员会	0	355	86
安阳市龙安区农业农村局	71	0	13
交警龙安大队	647	0	76
合计	7416	1710	4406

2. “12345”联动服务热线受理情况：

5月份“12345”政务服务热线共受理1132件，其中微博1件、市长电话986件、市长信箱14件、微信94件、省12345平台36件、110平台1件。群众反映问题涉及咨询类448件，求助类178件，投

诉类 455 件，建议类 19 件，举报类 30 件，其他类 2 件。截至 6 月 10 日联动服务热线已办结 1090 件，正在办理 42 件，及时签收率 100%，按时反馈率 99.82%，办结率 100%，一次办结率 93.80%，满意率 91.02%。

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，5 月份共推送 12 期，共 41 篇。

2. 大象新闻、云上龙安等媒体发布报道 4 篇。

四、荣誉榜

道德模范：孙晓芳（交警窗口）

党员示范岗：刘颖（交通局窗口）

巾帼示范岗：郭佳鑫（市场监管局窗口）

商利娟（住建局窗口）

文明示范岗：井宏杰（卫健委窗口）

魏国庆（文广体旅局窗口）

李小越（政务服务中心综窗）

明东升（自然资源局窗口）

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

量和服务水平。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		事项要素完整度 (%)	一网通办率 (%)	“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	103	100.00%	100.00%	0	0	0
2	林业局	1	1	100.00%	100.00%	0	0	0
3	文广体旅局	4	360	100.00%	100.00%	0	0	0
4	应急管理局	1	9	100.00%	100.00%	4	5	100%
5	教育局	2	2153	100.00%	100.00%	0	0	0
6	民政局	4	18	100.00%	100.00%	3	3	100%
7	司法局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
8	人社局	5	25	100.00%	100.00%	889	1110	100%
9	自然资源局	2	4	100.00%	100.00%	1	1	100%
10	住建局	6	59	100.00%	100.00%	5	6	100%
11	交通局	3	15342	100.00%	100.00%	10	14	100%
12	商务局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
13	卫健委	11	1382	100.00%	100.00%	72	72	100%
14	市场监管局	2	2035	100.00%	100.00%	46	46	100%
15	城管局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
16	残联	2	7780	100.00%	100.00%	107	107	100%
17	金融办	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
18	工信局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
19	退役军人事务局	/	/	100.00%	100.00%	4	4	100%
20	医疗保障局	/	/	100.00%	100.00%	111	111	100%
21	房产管理局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
22	统战部 (民宗局)	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
23	档案局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
24	税务局	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0
25	宣传部	2	11	100.00%	100.00%	0	0	0
26	农业局	7	365	100.00%	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%	100.00%	0	0	0
30	发改委	/	/	100.00%	100.00%	238	273	100%
31	生态环境龙安分局	2	74	100.00%	100.00%	1	1	100%
32	龙安公安分局	/	/	100.00%	100.00%	39	39	100%