

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6月份各单位运行情况的通报

（第11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6月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

6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。6月份，“群众办事不出村”事项办件量263件，乡镇（街道）大厅办件量2461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。6月18日组织各牵头部门召开月推进会，针对“新生儿一件事”与牵头局委研判提升办件量措施，并找到提升办件量方法；依托“龙安政数”公众号持续运营“高效办成一件事”专题宣传栏目，有效提升群众政策知晓率，目前已经开展系列宣传17期。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、提高综合受理率。三是积极开展政务服务业务“一口清”能手培养工作。对大厅所有窗口人员进行测评，选出10名政务服务业务“一口清”能手，同时制定了持续学习计划，为下半年进一步培育“一口清”能手做准备。四是持续推进政务服务“好差评”工作。6月份政务服务“好差评”数据共计2603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短期指标，如“一件事”办结率、“12345”群众满意度制定了具体的提升措施，并按照措施持续提升各指标值。二是按照优化营商环境暗访流程及评价内容58项逐一开展自查，针对9项问题进行了整改。三是针对人大代表团提出的优化营商环境议案制定了相关整改措施，进一步构建“亲”“清”政商关系。四是6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。一是重新梳理我区电子证照，新增认领23项电子证照目录，目前共制作了29722个电子证照，大幅度提高了我区电子证照数量，为数字化办公打下了坚实基础。二是与技术部门对接，协调龙安区消防救援大队、安阳市生态环境局龙安分局接入电子政务外网，提高了局委协同办公能力，并持续做好安全防护日常封禁工作，加强网络安全防护能力，筑牢我区电子政务外网安全体系，配合市局开展电子政务外网防护工作，截止6月20日共封禁高危地址90个。

二、考核统计情况

1. 业务办理情况：

周六延时服务受理17件，日常延时服务2件，受理咨询服务61件，预约服务31件，免费邮寄27件，统一出件387个。

6月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项15083件，其中线下（窗口）9574件（次），线上（网上办、微信办）2267件（次），咨询3242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	19	0	19
安阳市龙安区民政局	122	0	221
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	2402	181	1052
安阳市龙安区自然资源局	0	1	15
安阳市龙安区住房和城乡建设局	8	27	13
安阳市龙安区交通运输局	119	1	73
安阳市龙安区水利局	0	4	13
安阳市龙安区文化广电体育旅游局	2	0	1
安阳市龙安区卫生健康委员会	42	0	8
安阳市龙安区应急管理局	4	0	2
安阳市龙安区市场监督管理局	372	471	265
安阳市龙安区残疾人联合会	20	0	8
国家税务总局安阳市龙安区税务局	106	363	544
安阳市龙安区医疗保障局	321	235	252
安阳市公安局龙安分局	4680	0	448
安阳市生态环境局龙安分局	0	4	24
安阳市龙安区发展和改革委员会	687	980	119
安阳市龙安区农业农村局	24	0	7
交警龙安大队	646	0	158
合计	9574	2267	3242

2. “12345”联动服务热线受理情况：

6月份“12345”政务服务热线共受理1341件，其中市长电话

1247件、市长信箱8件、微信43件、省12345平台42件、110平台1件。分别涉及11个乡镇、街道及23个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类591件，求助类215件，投诉类487件，建议类11件，举报类35件，其他类2件。截至7月10日联动服务热线已办结1301件，正在办理40件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率91.6%，满意率93.39%。

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，6月份共推送12期，共41篇。

2.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：姬小静（水利局窗口）

党员示范岗：郭春燕（公安户籍窗口）

巾帼示范岗：侯翠翠（农业农村局窗口）

万新艳（医保局窗口）

文明示范岗：魏国庆（文广体旅局窗口）

李风云（政务服务中心综窗）

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		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%	0	0	0
2	林业局	1	1	100.00%	0	0	0
3	文广体旅局	4	361	100.00%	0	0	0
4	应急管理局	1	9	100.00%	8	8	100%
5	教育局	2	2233	100.00%	2	2	100%
6	民政局	4	18	100.00%	0	0	0
7	司法局	/	/	100.00%	0	0	0
8	人社局	5	25	100.00%	1365	1379	100%
9	自然资源局	2	4	100.00%	0	0	0
10	住建局	6	59	100.00%	28	29	100%
11	交通局	3	15463	100.00%	12	12	100%
12	商务局	/	/	100.00%	0	0	0
13	卫健委	11	1382	100.00%	60	60	100%
14	市场监管局	2	2035	100.00%	134	134	100%
15	城管局	/	/	100.00%	0	0	0
16	残联	2	7780	100.00%	99	99	100%
17	金融办	/	/	100.00%	0	0	0
18	工信局	/	/	100.00%	0	0	0
19	退役军人事务局	/	/	100.00%	0	0	0
20	医疗保障局	/	/	100.00%	184	187	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%	0	0	0
25	宣传部	2	11	100.00%	0	0	0
26	农业局	7	365	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%	625	660	100%
31	生态环境龙安分局	2	74	100.00%	0	0	0
32	龙安公安分局	/	/	100.00%	33	33	100%