

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11月份各单位运行情况的通报

(第21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11月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

11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。一是开展乡镇（街道）便民服务中心标准化建设督导整改工作。针对上月市局视频调度会查找出来的问题，根据整改台账，本月深入11个乡镇办便民服务大厅进行实地指导、查看整改结果及安排“高效办成一件事”、公众号宣传等工作。二是调整乡镇事项目录清单，现新增1项，目前共312项。三是持续推进“高效办成一件事”工作，召开调度会，深挖“特色一件事”，打造亮点。

提升政务服务能力方面。一是持续推进政务服务“好差评”工作。11月份政务服务“好差评”数据共计2268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%。二是持续做好综窗人员业务培训工作。11 月份，综合窗口业务骨干在政务中心会议室就各专区内高频事项的办事指南、业务操作流程及“一件事”申请流程进行 4 场培训。

优化营商环境方面。一是梳理我区2025年度中介服务事项共95项，并在门户网站上公开。二是更新2025年最新证明事项清单9项。三是持续开展局长接待日工作。11月份开展“局长接待日”4场，接待企业9家，解决问题9个，政策汇编12篇，向辖区前21家规上企业邮寄政策汇编21份。四是对照河南省2025上半年度营商环境评价监测数据清单，梳理出短板问题，制定有针对性提升措施8条并按节点推进落实。

网络及信息化建设方面。一是持续夯实“一道墙”提升安全防护能力，做好安全防护日常封禁工作。11月累计消除相关威胁2次，持续关注IP地址和域名并配置到防火墙等安全设备上共计58条。二是根据市局统一安排，开展网络安全攻防演练。攻防演练期间共参与封禁IP地址和域名439个，2个完整IP段。三是强化“四电”应用。对照安阳市可用电子证照清单，积极推进55类子证照与实体证照同步制发，指导区直部门开展存量证照电子化，制作电子证照55类30457张。

二、考核统计情况

1. 业务办理情况：

周六延时服务受理514件，日常延时服务8件，受理咨询服务100件，预约服务60件，免费邮寄30件，统一出件3685个。

11 月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项 20898 件，其中

线下（窗口）6871（次），线上（网上办、微信办）9851件（次），咨询4176余人次。

序号	部门名称	线下（窗口） 总计	线上总计	咨询
1	安阳市公安局龙安分局	2733	0	263
2	安阳市龙安区发展和改革委员会	0	226	158
3	安阳市龙安区交通运输局	121	3	73
4	安阳市龙安区教育局	22	21	9
5	安阳市龙安区民政局	178	0	326
6	安阳市龙安区农业农村局	11	1	8
7	安阳市龙安区人力资源和社会保障局	996	10	105
8	安阳市龙安区市场监督管理局	232	382	181
9	安阳市龙安区水利局	0	6	16
10	安阳市龙安区卫生健康委员会	63	0	24
11	安阳市龙安区文化广电体育旅游局	1	0	3
12	安阳市龙安区医疗保障局	441	232	290
13	安阳市龙安区应急管理局	8	0	5
14	安阳市龙安区住房和城乡建设局	0	14	29
15	安阳市龙安区自然资源局	0	0	27
16	安阳市生态环境局龙安分局	0	6	50
17	国家税务总局安阳市龙安区税务局	1329	8950	2353
18	交警龙安大队	736	0	256
合计		6871	9851	4176

2. “12345”联动服务热线受理情况：

11月份“12345”政务服务热线共受理1372件，其中市长电话1245件、市长信箱7件、微信76件、连线政府2件、省12345平台39件、110平台3件。截至12月5日联动服务热线已办结1321件，正在办理51件，及时签收率100%，按时反馈率99.69%，办结率100%，一次办结率95.59%，满意率98.08%。

三、宣传报道情况

1. 持续运维“龙安政数”微信公众号，常态化推送工作动态、日程安排、宣传报道、工作通报、“好差评”公示等类型信息，11月份共推送11期，共34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：张远瑞（住建局窗口）

党员示范岗：王艳娜（市公安局龙安分局窗口）

巾帼示范岗：杨芳（民政局窗口）

张金霞（人社局窗口）

文明示范岗：师金霞（教育局窗口）

任华华（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		政务服务事项要素完整率(%)	“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	363	100.00%	0	0	0
4	应急管理局	1	9	100.00%	18	18	100%
5	教育局	2	2380	100.00%	0	0	0
6	民政局	4	18	100.00%	36	37	100%
7	司法局	/	/	100.00%	0	0	0
8	人社局	5	25	100.00%	1765	1765	100%
9	自然资源局	2	4	100.00%	0	0	0
10	住建局	6	69	100.00%	13	13	100%
11	交通局	3	15959	100.00%	11	11	100%
12	商务局	/	/	100.00%	0	0	0
13	卫健委	11	1382	100.00%	48	48	100%
14	市场监管局	2	2026	100.00%	0	0	0
15	城管局	/	/	100.00%	0	0	0
16	残联	2	7780	100.00%	68	68	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%	2	2	100%
20	医疗保障局	/	/	100.00%	43	44	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%	2	5	100%
24	税务局	/	/	100.00%	0	0	0
25	宣传部	2	11	100.00%	0	0	0
26	农业局	6	403	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%	227	227	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%	28	28	100%