

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：

4月份，区政务服务大厅严格落实日常管理、服务规范、效能监督等制度，整体运行平稳有序、服务质效稳步提升。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5个方面工作。

基层政务服务工作方面。一是开展“高效办成一件事”专项业务培训，全覆盖中心工作人员及各进驻单位业务骨干，围绕业务流程、系统操作、联办协同、政策解读等内容开展实操教学，全面提升一线人员审批服务能力与业务实操水平，夯实事项集成办理工作基础。二是完成2026年度政务服务授权委托手续办理，与全部进驻单位、委托办理单位集中签订授权函及委托协议书，进一步明晰审批权责、办理流程，杜绝事项办理“体外循环”“两头受理”，保

障政务服务事项一站式规范办结。三是推进政务服务事项清单动态调整，重点对接人社、卫健委、市场监管局、水利局四大部门，结合政策更新、职能调整优化事项内容，同步更新事项办理要素、办事指南，确保事项管理精准规范、实时有效。四是持续推进“一表通”工作，结合全区乡镇、街道和相关单位，摸清基层报表底数清单同时整理上报。

提升政务服务能力方面。一是深化跨区域政务服务合作，顺利签订4个政务服务“跨省通办”合作协议，明确通办事项、办理模式及权责划分，打通地域办事壁垒，有效解决企业群众异地办事难题。二是动态更新“龙安智答”IMA知识库，聚焦政务服务事项及群众高频咨询问题，持续梳理新增办事流程、材料清单、政策解读等内容。本月收集整理并新增19项咨询事项，截至目前累计梳理上传2125项咨询服务内容，不断提升关键词回复精准度。

优化营商环境方面。一是持续推进优化营商环境工作，紧盯各项重点指标，细化落实各项任务，助力全区营商环境稳步提升；按上级文件要求，认真对照问题清单、深入自查，报送经营主题满意度共性问题保持措施和整改情况。二是4月份“局长接待日”共开展5场，接待企业10家，解决问题10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。三是开展集中整治营商环境领域不正之风和腐败问题工作。

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，贯彻数据安全工作责任，开展省局转发2026第6期漏洞排查工作1次。二是持续对龙安区农村集体机动地提供VPN访问技术支持。三是强化“四电”应用，制作电子证照56类41530张。四是做好县区

数字征订建设专题会调研迎检工作。**五是**开展计算机使用情况排查工作。

其他重点工作。一是开展整治形式主义为基层减负、破解基层治理“小马拉大车”突出问题行动工作。二是4月28日上午，全市第20次民生网络电话服务“未诉先办”交通管理主题月调度视频会议召开，龙安区设立分会场，区委书记李军光，区委常委、宣传部部长、副区长侯新庆参会。三是召开区行政审批和政务信息管理局第一季度全体工作会，总结前阶段工作并安排部署近期重点任务。

二、考核统计情况

1. 业务办理情况：

周六延时服务受理118件，日常延时服务8件，受理咨询服务81件，预约服务49件，免费邮寄27件，统一出件1271（身份证774件，个体营业执照255个、公司营业执照242个）。

4月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项36944件，其中线下（窗口）5649件（次），线上（网上办、微信办）28022件（次），咨询3273余人次。

部门名称	线下（窗口） 总计	线上总计	咨询
安阳市公安局龙安分局	1999	0	243
安阳市龙安区发展和改革委员会	0	1108	264
安阳市龙安区交通运输局	188	10	113
安阳市龙安区教育局	4	77	15
安阳市龙安区民政局	140	0	149
安阳市龙安区农业农村局	60	0	18
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	1181	18	504

安阳市龙安区市场监督管理局	391	323	1212
安阳市龙安区水利局	0	9	7
安阳市龙安区卫生健康委员会	36	0	25
安阳市龙安区文化广电体育旅游局	0	0	5
安阳市龙安区医疗保障局	287	351	198
安阳市龙安区应急管理局	11	0	5
安阳市龙安区住房和城乡建设局	0	3	9
安阳市龙安区自然资源局	0	0	6
安阳市生态环境局龙安分局	0	9	46
国家税务总局安阳市龙安区税务局	336	26114	343
交警龙安大队	1016	0	111
合计	5649	28022	3273

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1301件，其中市长电话1181件、市长信箱2件、微信90件、省12345平台26件、110平台2件。群众反映问题涉及咨询类512件，求助类183件，投诉类552件，建议类20件，表扬类2件，举报类31件，其他类1件。截至5月8日联动服务热线已办结1194件，正在办理107件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率96.69%，满意率98.33%。

三、宣传报道情况

1. 常态化运营“龙安政数”微信公众号，持续推送工作动态、日程安排、宣传报道、工作通报、“好差评”公示等类型信息，4月份推送14期，共31篇。

2. 大象新闻、映象新闻、安阳融媒、龙安新闻、云上龙安等发

布报道 6 篇。

四、荣誉榜

道德模范：徐歌（市场监督管理局窗口）

党员示范岗：王艳娜（公安户籍窗口）

巾帼示范岗：郭晓惠（政务服务中心综窗）

刘改芹（农业农村局窗口）

文明示范岗：师金霞（教育局窗口）

万新艳（医保中心窗口）

五、近期重点工作

（一）深化“高效办成一件事”改革。专项督导、流程再造，打造高频事项集成办理标杆，强化业务指导。

（二）规范政务服务事项管理。清单专项辅导，流程、指南、系统衔接，建立常态化动态更新机制。

（三）扩大“跨省通办”朋友圈。落实合作协议，完善异地代办、多地联办机制，多渠道宣传提升实效。

（四）攻坚营商环境指标提升。对照考核查漏补缺，强化数据与台账管理，补齐短板提质增效。

（五）升级“龙安智答”知识库。动态更新内容，优化关键词匹配，提升政务咨询响应效率。

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 (%)
		种类	数量	
1	水利局	1	103	100.00%
2	林业局	1	1	100.00%
3	文广体旅局	4	379	100.00%
4	应急管理局	1	9	100.00%
5	教育局	2	2400	100.00%
6	民政局	4	18	100.00%
7	司法局	/	/	100.00%
8	人社局	5	31	100.00%
9	自然资源局	2	4	100.00%
10	住建局	5	8	100.00%
11	交通局	3	16414	100.00%
12	商务局	/	/	100.00%
13	卫健委	11	1382	100.00%
14	市场监管局	2	2026	100.00%
15	城管局	/	/	100.00%
16	残联	2	7851	100.00%
17	金融办	/	/	100.00%
18	工信局	/	/	100.00%
19	退役军人事务局	/	/	100.00%
20	医疗保障局	/	/	100.00%
21	房产管理局	/	/	100.00%
22	统战部 (民宗局)	/	/	100.00%
23	档案局	/	/	100.00%
24	税务局	/	/	100.00%
25	宣传部	2	11	100.00%
26	农业局	7	452	100.00%
27	农业机械技术中心			
28	畜牧中心			
29	财政局	/	/	100.00%
30	发改委	/	/	100.00%
31	生态环境龙安分局	1	73	100.00%
32	龙安公安分局	/	/	100.00%