

# 林州市行政审批和政务信息管理局关于 2024 年法治政府建设情况的报告

2024 年，在市委、市政府的坚强领导下，林州市行政审批和政务信息管理局始终以习近平法治思想为根本遵循，严格恪守依法行政、依法治理工作准则。全局持续开拓工作思路、优化办事模式，全力提质增效政务服务水平，以严谨规范的工作标准、务实有力的实干举措，为经济发展与社会稳定营造良好的政务服务环境。

## 一、2024 年度党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责情况

**（一）落实法治建设责任。**认真履行法治建设第一责任人职责，坚持以习近平法治思想为指导，将法治建设纳入单位重点工作，与行政审批和政务信息管理工作同部署、同推进、同考核。制定年度法治建设工作计划，为法治政府建设工作提供有力的保障。定期召开党组会议，研究解决法治建设中的重大问题，确保法治建设工作顺利开展。

**（二）提高干部法治素养。**将习近平法治思想作为党组理论学习中心组和干部职工学习的重要内容，通过集中学习、个人自学等形式，深入学习习近平法治思想的核心要义、精神实质和实践要求。组织干部职工学习《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国行政许可法》等法律

法规，提升法治素养。利用“学习强国”APP、干部网络教育学习平台等线上资源，组织全局干部职工开展学法活动，确保学法用法常态化、制度化。

**（三）大力营造法治氛围。**充分利用宣传栏、宣传屏幕等，通过制作宣传横幅、发放宣传资料等方式开展法治宣传志愿服务活动，在政务大厅、红旗渠广场等人流量密集场所普及法律法规知识。结合“12.4”国家宪法日法治宣传主题活动，开展《宪法》《国家安全法》《民法典》等丰富内容的法治宣传，创新法治宣传形式和宣传内容，增强法治宣传的生动性、互动性和时效性。

## **二、法治政府建设主要举措和成效**

**（一）网上办理更加畅通。**根据河南省政务服务事项目录清单，结合我市实际情况，梳理录入我市政务服务事项清单2503项并在河南省政务服务网公示，及时进行动态调整，规范事项要素内容，确保政务服务事项不缺不漏、公开透明，方便企业和群众网上查询办理业务。大力推行“一网通办”，加大河南政务服务网、“豫事办”移动端和公众号宣传推广力度，引导鼓励群众通过网上办、掌上办、指尖即办，实现从网上可办向好办易办转变。

**（二）改革事项加快推进。**为全面落实“高效办成一件事”改革，多次组织相关单位培训并在政务服务大厅设立“一件事”专窗，同时线上开通服务平台端口，优化服务流程，提升审批效能。通过大厅宣传版面、电子显示屏及公众号、新闻媒体等

多渠道加强宣传，方便企业群众了解。目前，已上线新生儿出生、开办运输企业、教育入学、残疾人服务、退休等 14 项“一件事”，共办理业务 2100 余件。同时制定我市综合窗口改革工作实施方案，将政务大厅窗口办事类型划分为“1+6”模式，积极推行“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”的工作模式，实行分类综窗受理，切实提升了企业和群众的办事效率和满意度，有效推动了政务服务的优化升级。

**（三）大厅办事全程服务。**以“进门有引导、办事有辅导、全程有帮办、服务可评价”模式，组建了 20 人的专职帮办代办队伍。统一标识并建立工作机制，为企业和群众提供政策宣传、办事咨询、材料预审及表单填写等精准服务，致力于打造“您办事·我来帮”服务品牌，让群众在大厅办事时能享受到全方位、专业化服务，提升办事体验和效率，营造优质的服务环境。今年以来，为企业和群众提供帮办代办服务 2725 余件，提供咨询引导 121340 余次。

**（四）服务质量明显改善。**积极践行六项服务承诺，提供延时办理、帮办代办、上门服务、自助办理、免费邮寄、有诉即办等特色服务，同时推行“一事一评”，通过评价设备、静态二维码、自助终端等渠道，办事群众可以对窗口工作人员的服务态度、办事效率、是否满意进行现场评价，评价结果纳入日常考核。在设立“有诉即办”窗口的基础上，联合市纪委增设“办不成事”监督窗口，实现办事流程、办事结果全过程监督，让疑难杂症、推诿扯皮、应办不办无处遁形，现场解决办

不成事问题，矛盾不出大厅，切实提升企业和群众办事的满意度和获得感。2024年“好差评”总量528893个，主动评价率100%。

**（五）高效办理政务热线。**严格落实工作机制，建立值班值守24小时响应制度，规范受理、转办、督办、反馈等工作流程，加强对疑难工单和不满意工单的分析研判，确保群众反映问题及时解决。坚持做好日碰头、周研判、月调度工作，推进“有诉即办”向“未诉先办”转变。汇总和分析热线数据，了解民众关注的热点和难点问题，为市委市政府的下一步决策部署提供参考和数据支持。

### **三、存在问题**

行政审批和政务信息管理局法治建设工作虽然取得了一定的成绩，但对照上级要求和群众的期盼，还存在一些差距。

一是行政审批制度改革还需进一步深化，部分审批事项的流程还不够优化，审批效率还有待提高。

二是政务服务的标准化、规范化水平还有待提升，服务质量和群众满意度还需要进一步提高。

三是政务信息管理还存在一些薄弱环节，信息资源整合共享的程度还不够高，信息安全保障还需要进一步加强。

### **四、下步工作打算**

下一步，行政审批和政务信息管理局将紧紧围绕法治建设工作重点，聚焦企业和群众急难愁盼问题，坚持用法治思维推进政务服务，不断创新工作方式方法，持续提升工作质效，努

力推动行政审批和政务信息管理工作取得新的成绩,为林州经济社会高质量发展营造良好的政务环境。

**一是**持续深化行政审批制度改革,进一步精简审批事项,优化审批流程,提高审批效率,为企业和群众提供更加优质高效的服务。

**二是**加快标准化、规范化改革,提升实体大厅服务质效,着力打造“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的政务服务平台。

**三是**加大政务信息资源整合共享力度,推进信息系统互联互通,加强信息安全管理,保障政务信息安全。

2025年1月15日