

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：

5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。

提升政务服务能力方面。一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。二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。三是“龙安智答”IMA知识库动态更新，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5月份“局长接待日”共开展4场，接待企业7家，解决问题7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。

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，开展省局转发2026第6期漏洞排查工作1次。二是做好县区数字征订建设专题会调研迎检工作。三是强化“四电”应用，制作电子证照56类41530张。

其他重点工作。一是5月28日上午，市行政审批和政务信息管理局郑敏主任带队到我区调研指导数字政府建设情况。二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、考核统计情况

1. 业务办理情况：

周六延时服务受理33件，日常延时服务10件，受理咨询服务82件，预约服务43件，免费邮寄27件，统一出件776（身份证489件，个体工商户营业执照142个、公司营业执照145个）。

5月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项16277件，其中线下（窗口）5802件（次），线上（网上办、微信办）7244件（次），咨询3231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	2063	0	259
安阳市龙安区发展和改革委员会	0	278	213
安阳市龙安区交通运输局	178	1	114
安阳市龙安区教育局	7	6	11
安阳市龙安区民政局	216	0	143
安阳市龙安区农业农村局	47	10	12
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	1218	18	512
安阳市龙安区市场监督管理局	327	538	509
安阳市龙安区水利局	0	2	9
安阳市龙安区卫生健康委员会	34	0	34
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	435	228	227
安阳市龙安区应急管理局	6	0	5
安阳市龙安区住房和城乡建设局	2	2	10

安阳市龙安区自然资源局	0	0	9
安阳市生态环境局龙安分局	0	5	41
国家税务总局安阳市龙安区税务局	448	6156	1042
交警龙安大队	821	0	76
合计	5802	7244	3231

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 1233 件，其中市长电话 1104 件、市长信箱 4 件、微信 90 件、省 12345 平台 34 件、110 平台 1 件。群众反映问题涉及咨询类 499 件，求助类 167 件，投诉类 528 件，建议类 13 件，举报类 24 件，其他类 2 件。截至 6 月 5 日联动服务热线已办结 1156 件，正在办理 77 件，及时签收率 100%，按时反馈率 100%，办结率 100%，一次办结率 96.97%，满意率 96.24%。

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，5 月份推送 12 期，共 23 篇。

2. 中国网、安阳融媒等发布报道 4 篇。

四、荣誉榜

道德模范：杜志芳（政务服务中心综窗）

党员示范岗：王卫杰（医保中心窗口）

巾帼示范岗：李风云（政务服务中心综窗）

侯翠翠（农业机械技术中心窗口）

文明示范岗：师金霞（教育局窗口）

李苑靖（社保局窗口）

五、近期重点工作

1. 攻坚改革营商，推动政务服务提质增效。持续深化“高效办成一件事”改革，加快流程再造、材料精简与环节压缩，打造高频事项集成办理标杆场景；紧盯营商环境考核指标，逐项查漏补缺、强化数据核查与台账完善，针对性补齐短板弱项，全面提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。

2. 优化服务效能，提升企业群众办事体验。升级政务大厅便民服务，推广预约、帮办代办、延时服务等举措，提供一站式贴心服务；做实“有诉即办”工作，联动 12345 政务服务热线，高效解决办事疑难问题；完善“好差评”体系，实现线上线下评价全覆盖，以群众诉求为导向持续改进服务。

3. 夯实基础保障，筑牢政务运行支撑防线。常态化运营政务公众号、动态更新咨询知识库，提升政务宣传与咨询响应效率；持续推进电子证照应用、“一表通”落地，强化数据赋能；严守网络与数据安全底线，压实安全责任、加强防护能力，防范化解各类安全风险；开展业务专项培训，提升窗口人员专业能力，夯实政务服务人才基础。

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%