

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：

6月份，区政务服务大厅从严落实日常管理、服务标准、效能督查各项制度，大厅运行平稳有序，政务服务质效持续向好。本月结合进驻人员在岗值守、现场巡查及业务办理，重点对各进驻单位履职成效、线上线下审批业务开展情况开展考核。现将大厅月度运行情况通报如下：

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5个方面工作。

基层政务服务工作方面。一是完成乡镇（街道）政务服务事项清单梳理优化，原有315项事项精简至209项，其中规范事项名称、督促业务部门整改3项，整合归并事项4项。二是持续深化“高效办成一件事”改革落地见效，严格对照省市工作部署，完成养老机构开办、知识产权业务、体育赛事活动举办等“一件事”事项上线发布与办事模板迭代优化；组织开展灵活就业参保、宠物诊所设立、

教师资格认定等“一件事”业务实操培训。

提升政务服务能力方面。一是整合梳理惠企、为老服务各类政策清单、办事指南及查询二维码，完成专区全套资料归集规整。二是搭建区级政务服务技能练兵平台，高标准实施办事员技能大赛初赛，分类开展5场理论笔试、3场情景模拟考评、2场业务实操比拼，从严筛选6名业务骨干组建参赛梯队。聚焦视频案例复盘、现场情景处置等赛事重难点模块，靶向开展专项集训，打磨实操本领、夯实业务功底。队伍出征全市“百万职工大比武”政务服务专项竞赛斩获亮眼成效：全区参赛选手包揽个人总成绩前十中5个席位，团体总分勇夺全市第一名，充分彰显我区政务服务队伍专业素养与过硬服务能力。三是“龙安智答”IMA知识库保持动态更新，紧盯政务服务业务与群众高频咨询诉求，持续补充办事流程、申报材料、政策解读等内容。本月新增梳理咨询事项9项，累计入库政务问答2144条，持续优化关键词匹配机制，切实提升智能答复精准度。四是开展政务服务“面子工程”回头看工作。

优化营商环境方面。一是持续深化营商环境建设，围绕核心评价指标，逐项分解任务、压实工作责任。精心筹备营商环境专题推进会，系统汇总上半年监测指标完成成效，研究制定年度指标提升方案，逐项整改2025年度省级评价中企业反映的个性化问题，高标准编制汇报文稿、填报统计报表。围绕政务服务改革、便民利企办事场景创新等重点内容，常态化采编报送政务信息5篇，持续夯实工作质效。二是6月份“局长接待日”共开展4场，接待企业5家，解决问题5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。一是强化“四电”应用，制作电子证照56类共计4万余件。二是为龙安区农村集体机动地持续提供VPN访问技术支持。三是开展互联网出口摸底排查工作。

“12345”联动服务热线方面。一是常态化抓好信访工单归集、汇总与分流交办工作。坚持每日梳理汇总12345热线信访工单并报送区信访联席办，本月报送信访工单1000余件。二是6月4日下午，安阳市召开民声网络电话服务“未诉先办”第21次月调度视频会议，本次会议聚焦农民工欠薪治理工作。龙安区设立分会场，区委书记李军光及区直相关部门主要负责同志参会，并在会后作工作强调。三是6月11日下午，龙安区召开第六次“未诉先办”调度会，专题部署夏季用水用电保障工作。区委常委、常务副区长悦宪宝参会并讲话。四是6月份“12345”政务服务热线共受理1207件，其中市长电话1074件、市长信箱2件、微信94件、省12345平台32件、110平台5件。截至7月2日联动服务热线已办结1041件，正在办理166件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率95.74%，满意率96.30%。

二、业务办理情况

周六延时服务受理109件，日常延时服务11件，受理咨询服务89件，预约服务46件，免费邮寄36件，统一出件1011（身份证407件，个体营业执照236个、公司营业执照368个）。

6月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项20102件，其中线下（窗口）6466件（次），线上（网上办、微信办）9954件（次），咨询3682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	2204	0	261
安阳市龙安区发展和改革委员会	0	226	193
安阳市龙安区交通运输局	139	3	82
安阳市龙安区教育局	12	143	7
安阳市龙安区民政局	132	0	79
安阳市龙安区农业农村局	37	0	9
安阳市龙安区人力资源和社会保障局	1254	15	523
安阳市龙安区市场监督管理局	580	887	1148
安阳市龙安区水利局	0	2	10
安阳市龙安区卫生健康委员会	63	0	45
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	400	265	219
安阳市龙安区应急管理局	8	0	3
安阳市龙安区住房和城乡建设局	2	2	7
安阳市龙安区自然资源局	0	0	5
安阳市生态环境局龙安分局	0	13	48
国家税务总局安阳市龙安区税务局	630	8398	928
交警龙安大队	1005	0	110
合计	6466	9954	3682

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，6

月份推送 11 期，共 22 篇。

2. “云上龙安”公众号发布文章《自助服务“不打烊”便民速度“拉满格”》，宣传政务大厅 24 小时自助服务成效。

四、荣誉榜

道德模范：李红蕾（应急管理局窗口）

党员示范岗：吴红霞（交警窗口）

巾帼示范岗：冯瑶（政务服务中心综窗）

商利娟（住建局窗口）

文明示范岗：娄彦苹（政务服务中心综窗）

万新艳（医保局窗口）

五、近期重点工作

（一）政务服务质效升级

1.深化“高效办成一件事”改革。细化特色事项办事标准、规范全流程办理环节，强化宣传引导提升事项知晓度，同步优化窗口服务，改善群众办事体验。

2.完成服务专区升级打造。建成惠企专区、适老化专区（点位），持续完善涉企惠企政策服务专区功能，优化适老化服务流程，补齐便民服务短板。

（二）营商环境优化推进

1.搭建政企沟通桥梁。联合发改委、市场监管局开展企业家进大厅暨近距离体验营商环境活动；做好局长接待日的全流程保障，完成活动公示、辖区企业预约邀请等工作，畅通企业诉求反馈渠道。

2.完善惠企服务能力。联合发改委推进惠企平台政策录入工作，实现惠企政策线上归集与精准触达；持续推进优化营商环境各项专

项工作，助力全区营商环境稳步提升。

（三）数字政务建设深化

1.强化数据赋能落地。持续推进电子证照录入与库内同步工作，不断提升证照归集数量，深化“四电应用”场景落地；配合协调推进“一表通”相关工作，简化办事材料提交环节。

2.优化智能咨询服务。动态更新“龙安智答”IMA知识库，补充群众高频咨询事项，提升政务咨询响应效率与服务便捷性。

（四）诉求管理与服务监督

1.全流程落实“有诉即办”。充分发挥专窗作用，受理解决企业群众办事过程中的疑难事项与复杂问题；联动12345政务服务热线，实现“有诉即接、有诉即应、有诉即办、有诉必办”。

2.深化“好差评”体系建设。完善政务服务评价体系，提升评价参与率、使用率，实现线上线下评价全覆盖，精准对接群众服务诉求，针对性改进服务短板。

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%