

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简报

(第 5 期)

龙安区政务服务和大数据管理局办公室

2024年4月10日

龙安区政务服务和大数据管理局 关于区政务大厅3月份各单位运行情况的通报

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、工作人员日常工作纪律、业务线上线下办理等工作，现将3月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

3月份区政务服务和大数据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。一是加强基层政务服务能力，强化软服务。制定《2024年基层政务服务能力提升培训方案》，健全分层分类、分级分批的培训机制；建立乡镇（街道）便民服务中

心办件量月报送机制，统计高频政务服务办件情况。二是持续开展“群众办事不出村”、“全区通办”工作。3月份，“群众办事不出村”事项办件量793件，“全区通办”办件量316件。

提升政务服务能力方面。一是加大新生儿一件事宣传力度。在区政务服务中心、乡镇（街道）便民服务中心组织开展宣传，制作标准统一的新生儿一件事宣传海报，通过大屏播放，公示栏、窗口、宣传资料架摆放宣传，提高辖区群众知晓度。二是制定2024年工作要点，谋划了2024年政务服务和乡镇（街道）便民服务工作要点20项。三是持续推进政务服务“好差评”工作。3月份，政务服务“好差评”数据共计20767条。四是持续开展政务服务咨询、预约等工作，今年累计办理291件（次）。五是区政务服务和大数据管理局、区公安分局就推动公安事项进驻大厅工作进行对接，针对进驻事项、进驻方式、进驻条件、法律依据进行了详细探讨，实地查看并规划了公安窗口设置。

优化营商环境方面。一是召开优化营商环境工作推进会。传达了区优化营商环境专题会会议精神，对2022-2023上半年全省优化营商环境评价反馈的问题进行了通报，对今年优化营商环境工作进行了安排部署。二是开展营商环境评价整改。组织政务服务指标配合单位，围绕省评整改、日常提升、创新打造三个方面制定了“四个清单”问题整改台帐。三是持续开展局长接待日工作。3月份开展“局长接待日”4场，接待企业6家，解决问题6个，政策汇编8篇。

网络及信息化建设方面。一是保障网络正常运行，按照市局

要求封禁风险 IP 地址 177 个。二是对我区 5 个自建政务信息化系统开展政务信息系统“新形象工程”排查。经排查，不存在“新形象工程”现象。三是推进“互联网+监管”平台数据填报，目前我区主项覆盖率 100%，子项覆盖率 99.76%。

其他工作。一是开展防谍保密风险排查和保密培训，进一步提高干部职工保密意识。二是特邀安阳市龙安区文昌社区卫生服务中心全科主任医师、高级健康管理师孙晓明在区政务大厅“甲骨文”书屋开展“关爱女性健康呵护美丽人生”主题义诊活动。

二、考核统计情况

1、业务办理情况：

3 月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项 6475 件，其中现场办理事项 3170 件（次），网上办、微信办 1562 件（次），电话咨询 1743 余人次。

现场办理 3170 件。民政局 185 件、人社局 943 件、住建局 16 件、交通局 393 件、林业局 5 件、文广体旅局 2 件、卫健委 36 件、应急管理局 10 件、市场监管局 654 件、残联 55 件、税务局 204 件、医保局 651 件、农业农村局 16 件。

网上及微信办理 1562 件。人社局 13 件、自然资源局 1 件、水利局 2 件、市场监管局 595 件、税务局 395 件、医保局 422 件、生态环境局 21 件、发改委 113 件。

业务咨询 1743 件。人社局 1151 件、水利局 30 件、市场监管局 66 件、残联 5 件、税务局 380 件、生态环境局 68 件、发改委 43 件。

2、热线电话和咨询投诉情况：

3月份“12345”政务服务热线共受理768件，其中微博1件、市长电话706件、市长信箱14件、微信27件、连线政府3件、省12345平台17件。截止4月4日联动服务热线已办结669件，正在办理99件，回复率100%；其中群众评议件329件，满意率89.06%。

三、亮点工作

▲区人社局工作人员在为群众办理城乡养老终止手续中，积极为群众排忧解难，获赠群众“人社职工情真，城居服务暖心”锦旗。

四、宣传报道情况

1.持续运维“龙安政数”微信公众号，完善“公开承诺”菜单模块，常态化推送政策解读、工作动态、营商环境、日程安排、宣传报道、工作通报等类型信息，3月份共推送12期，共35篇。

2.安阳日报刊登2篇，安阳融媒报道2次，营商安阳公众号发布1篇，云上龙安公众号发布1篇。

五、荣誉榜

道德模范：李 蒙（政务服务中心综窗）

党员示范岗：朱 丹（人社局窗口）

巾帼示范岗：董常丰（住建局窗口）

李小越（政务服务中心综窗）

文明示范岗：万新艳（医保中心窗口）

郑 雨（交通局窗口）

李昊煊（农机服务中心窗口）

张展华（市场监管局窗口）

六、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。但仍存在一些问题。如：人社局朱丹、司法局李欣冉、民政局黄寅鑫迟到。

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：1. 进驻单位人员考勤情况统计

2. 龙安区政务大厅各服务窗口单位运行情况统计表

附件 1

进驻单位人员考勤情况统计

序号	单位	入驻人数	请假时间(天)	公出时间(天)	旷工(天)	迟到(次)	早退(次)	备注
1	市场监管局	11	2	14				
2	税务局	3						
3	水利局	1		1				
4	发改委	2		0.5				
5	应急管理局	2		2				
6	文广体旅局	2	1	1				
7	生态环境局	5		20				
8	住建局	4	8	1				
9	自然资源局	5	1	17.5				
10	交通局	7	10	6				
11	人社局	20	5.5	92.5		1		
12	社保局	15						
13	教育局	4	8	25				
14	医保中心	4	10	0.5				
15	卫健委	2						
16	残联	2		0.5				
17	退役军人事务局	1						
18	司法局	1				6		
19	民政局	5				1		
20	农业农村局	1		2				
21	农业农村局(AB岗)	2						
23	林业局(AB岗)	2						
合计		101	45.5	183.5		8		

一楼大厅

序号	所属部门	姓名	合计（天）					合计（次）		备注	
			公出	事假	病假	休假	调休	旷工	迟到		早退
1	市场监管局	郭俊峰									
2		田俊峰									
3		万钊钧	2	2							
4		朱丽莎									
5		郭佳鑫	1								
6		李苗	0.5								
7		李雨珂	0.5								
8		赵若乔	5.5								
9		郭珈欣	2								产假 (3.11-9.19)
10		张展华	1								
11		靳宏柳	1.5								
12	税务局	刘菲				3	2				
13		徐俊英					2.5				
14		赵艳玲					2.5				
15	水利局	袁静	1				7				
16	环保局	王小花	1.5				0.5				
17		李莉	6								
18		崔玉东	6								
19		洪文生	2				0.5				
20		邵兴强	4.5								
21	住建局	董常丰			8						
22		张远瑞									
23		商利娟									
24	发改委	赵海翔									
25		张卫红	0.5								
26	应急管理局	张卫平	2								
27		李红蕾									
28	自然资源局	明东升	15	1							

29		刘颖	4	1			0.5				
30		李玉琴	1	3			1				
31		曹君艳	1	1			0.5				
32	交通局	申沙沙		0.5			0.5				
33		郑雨		0.5							
34		殷韦韦		1.5							
35		马丁		2.5			1				
36		朱丹	4.5	2					1 (上午)		
37		张超辉	6.5								
38		李会霄	0.5								
39		张金霞	1.5				1				
40	人社局	史超凡	3.5								
41		袁丽霞	4.5				3				
42		韩文红	2				2.5				
43		阎国庆	2				2				
44		马小丽					1				
45	教育局	刘小茹	1	7							
46		荣英	7	1							
47		万新艳									
48	医保中心	王臻									
49		刘伊莎									
50		王卫杰	0.5	10							
51	卫健委	井宏杰									
52		李平									3.15 借调疾控中心
53	退役军人事务局	李昆海									
54	残联	刘奇	0.5								
55		王艳娟									
56	司法局	李欣冉							6 (上午)		
57		赵艳梅									
58	民政局	李芳									
59		王彩艳									

60		黄寅鑫							1 (上午)		3.19 下午录考勤
61		杨芳									
62	农业农村局 (农机)	李昊焯	2								
63	农业农村局	侯翠翠									
64	(AB岗)	刘改芹									
65	林业局 (AB岗)	杨晓敏									
66		陈妍									
备注：3月份合计66人。											

四 楼

序号	所属部门	姓名	合计(天)						合计(次)		备注
			公出	事假	病假	休假	调休	旷工	迟到	早退	
1	人社局	陈永宏									
2		杜连顺	7								
3		李柯莹	4.5								
4		董宁	7		1						
5		秦小乔	8.5								
6		张洁	6.5	0.5							
7		赵佳佳	3.5								
8		康美茹	6.5								
9		申晓霞	8		1						
10		史瑞玲	7								
11		杨凯云	9		1						
12	自然资源局	柴慧玲									
13		韩治亮	0.5								
14		尹金颜	1								
15		韩芳	1								
16	社保	陈辉									

17	局	朱磊								
18		李德庆								
19		聂小波								借调
20		蒋小波								借调
21		王梦凡								
22		杨丽萍								借调
23		张秋红								
24		孔艳青								
25		刘瑜								
26		李晓								
27		张涵昱								
28		贾林洁								
29		张琰								产假
30		高丽菊								
31	教育局	邢迎风	17							
32		赵莉								
33	住建局	崔晓梅	1							
34	文广局	魏国庆								
35		米书燕	1		1					

附件 2

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		互联网+ 监管主 项覆盖 率(%)	事项要素 完整度 (%)	不见面审 批覆盖率 (四星) (%)	“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	94	100%	100.00%	100.00%	35	37	105.71%
2	林业局	1	1	100%	100.00%	100.00%	41	79	192.68%
3	文广体旅局	4	21	100%	100.00%	100.00%	188	206	109.57%
4	应急管理局	1	27	100%	100.00%	100.00%	24	27	112.50%
5	教育局	2	2777	100%	100.00%	100.00%	33	33	100.00%
6	民政局	4	18	100%	100.00%	100.00%	108	119	110.19%
7	司法局	/	/	100%	100.00%	100.00%	20	32	160.00%
8	人社局	3	17	100%	100.00%	100.00%	1048	694	66.22%
9	自然资源局	2	4	100%	100.00%	100.00%	38	47	123.68%
10	住建局	2	11	100%	100.00%	100.00%	96	99	103.13%
11	交通局	2	4708	100%	100.00%	100.00%	217	272	125.35%
12	商务局	/	/	100%	100.00%	100.00%	14	17	121.43%
13	卫健委	8	1486	100%	100.00%	100.00%	140	144	102.86%
14	市场监管局	2	1124	100%	100.00%	100.00%	790	97	12.28%
15	城管局	/	/	100%	100.00%	100.00%	5	7	140.00%
16	残联	2	7570	/	100.00%	100.00%	6	8	133.33%
17	金融服务中心	/	/	100%	100.00%	100.00%	22	44	200.00%
18	工信局	/	/	100%	100.00%	100.00%	1	2	200.00%
19	退役军人事务局	/	/	/	100.00%	100.00%	39	42	107.69%
20	医疗保障局	/	/	/	100.00%	100.00%	269	364	135.32%
21	房产管理局	/	/	/	100.00%	100.00%	6	9	150.00%
22	统战部 (民宗局)	/	/	/	100.00%	100.00%	13	13	100.00%
23	档案局	/	/	100%	100.00%	100.00%	3	3	100.00%
24	税务局	/	/	/	100.00%	100.00%	10192	17833	174.97%
25	宣传部	1	10	100%	100.00%	100.00%	12	23	191.67%
26	农业局	6	160	100%	100.00%	100.00%	90	180	200.00%
27	农业机械技术中心								
28	畜牧中心								
29	财政局	/	/	100%	100.00%	100.00%	3	3	100.00%
30	发改委	/	/	100%	100.00%	100.00%	149	33	22.15%
31	生态环境龙安分局	1	77	100%	100.00%	100.00%	37	32	86.49%
32	龙安公安分局	/	/	100%	100.00%	100.00%	127	165	129.92%

