

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 19 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 11 月 12 日

龙安区行政审批和政务信息管理局 关于区政务大厅 10 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 10 月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

10 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 4 个方面工作。

基层政务服务工作方面。一是召开“高效办成一件事工作推进会”。要求重点单位组建“一件事”工作专班，召开联席会议，

加大宣传推广，增加线上线下办件量，加强人员培训，完善窗口设置。全区线上线下“高效办成一件事”已累计办结 118 件，相比上月办件增加近 1 倍。**二是**进一步推动“高效办成一件事”工作再优化。开展“一把手走流程”、座谈走访等活动，掌握“一件事”办理过程中企业和群众集中反映的难点堵点等问题，形成调研报告向上级部门反馈。**三是**持续开展“群众办事不出村”、“全区通办”工作。10 月份，“群众办事不出村”事项办件量 751 件，“全区通办”办件量 236 件。

提升政务服务能力方面。一是完成市、区纪委监委“高效办成一件事”专项监督检查工作。组织落实区协调机制和重点事项运转机制，建立区、乡两级“一件事”窗口设置和宣传推广，收集相关资料并进行上报。**二是**完成全区 1746 项政务服务事项办事指南中的咨询电话、办理地址、投诉电话等要素，为企业和群众提供详实、精准、明了的办事指引。完成全区政务服务事项和“高效办成一件事”办理重点事项实际需提交的申请材料与办事指南要求的一致性。**三是**持续推进政务服务“好差评”工作。10 月份政务服务“好差评”数据共计 1574 条，主动评价率、评价覆盖事项率、评价覆盖部门率、满意率均达到 100%，无差评。**四是**为进一步强化窗口人员服务意识，提高窗口人员业务技能和对政策的熟悉程度，在政务大厅一楼“甲骨文书屋”就高频事项、常办事项和惠民政策清单对综窗人员进行业务培训。10 月份，共开展 3 场培训。

优化营商环境方面。一是对照“优化营商环境”政务服务指标政府端问卷，积极与上级部门联系，提升相关工作。二是组织开展 2024 年区、乡两级政务服务事项负面清单梳理工作，落实政务服务事项“全集中”大厅之外无审批。三是持续开展局长接待日工作。10 月份开展“局长接待日”4 场，接待企业 8 家，解决问题 8 个，政策汇编 13 篇。

网络及信息化建设方面。一是推动“十大体系”涉及的万人证照数指标提升。相比上月新增电子证照 305 个，万人证照数保持（四区排名第一）。二是推进政府办值班室点名系统向电子政务外网迁移。开展电子政务外网龙安接入口网络带宽测试并反馈。三是推进“互联网+监管”系统数据录入。解决城管局“互联网+监管”系统账号登录问题，指导开展数据录入。

二、考核统计情况

1、业务办理情况：

10 月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项 12339 件，其中线下（窗口）7197 件（次），线上（网上办、微信办）2432 件（次），咨询 2710 余人次。

办理单位名称	线下办理	线上办理	咨询
龙安区教育局	0	0	0
龙安区民政局	259	0	203
龙安区人力资源和社会保障局	1295	324	1188
龙安区住房和城乡建设局	10	0	44
龙安区交通运输局	175	3	109
龙安区水利局	0	4	40
龙安区卫生健康委员会	71	0	12
龙安区应急管理局	10	10	0
龙安区市场监督管理局	277	416	195
龙安区残疾人联合会	30	0	0
龙安区税务局	224	559	59
龙安区医疗保障局	983	1028	604
生态环境局龙安分局	0	8	33
龙安区发展和改革委员会	0	80	54
龙安区农业农村局	7	0	0
安阳市公安局龙安分局	3236	0	142
交警龙安大队	620	0	24
龙安区自然资源局	0	0	3
龙安区文化广电体育旅游局	0	0	0
总 计	7197	2432	2710

2. “12345”联动服务热线受理情况:

10 月份“12345”政务服务热线共受理 891 件(较 9 月份增加 42 件), 其中微博 1 件、市长电话 809 件、市长信箱 5 件、微信 57 件、短信平台 1 件、省 12345 平台 17 件(较 9 月份增加 4 件)、110 平台 1 件。截止 11 月 8 日联动服务热线已办结 838 件, 正在办理 53 件, 回复率 100%; 其中群众评议件 524 件, 满意率 89.31%; 及时签收率 100%, 按时反馈率 100%, 一次办结率 93.69%。

三、宣传报道情况

1. 持续运维“龙安政数”微信公众号, 常态化推送金句学习、工作动态、数字政府、日程安排、宣传报道、工作通报、“好差评”公示等类型信息, 10 月份共推送 11 期, 共 38 篇。

2. 云上龙安媒体报道, 发布文章 1 篇。

四、荣誉榜

道德模范: 申晓霞(人社局窗口)

党员示范岗: 刘颖(交通局窗口)

巾帼示范岗: 郭珈欣(市场监管局窗口)

张远瑞(住建局窗口)

文明示范岗: 李青燕(教育局窗口)

马小丽(人社局窗口)

刘改芹(农业农村局窗口)

李风云(政务服务中心综窗)

五、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。

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。