

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 21 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 12 月 19 日

龙安区行政审批和政务信息管理局 关于区政务大厅 11 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 11 月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

11 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。一是持续推进 14 个“高效办成一件事”落地实施。目前，全区线上线下“高效办成一件事”共办

结 359 件（较 10 月份增加 146 件）。二是统计整理“跨省通办”工作开展情况。龙安区今年签订“跨省通办”协议 8 个，目前已与湖南省、湖北省、河北省、山东省、江西省、江苏省、贵州省、云南省等 8 省 13 个县（市、区）签订了“跨省通办”战略合作协议。三是持续开展“群众办事不出村”、“全区通办”工作。11 月份，“群众办事不出村”事项办件量 1322 件，“全区通办”办件量 250 件。

提升政务服务能力方面。一是提升政务服务各项指标。全区不见面审批事项占比由原来的 99.94%提升到 100%，行政许可类即办件占比由原来 97.74%提升到 98.87%（已达到最高），行政许可类事项时限压缩比 95.47%（已达到最高），单点登录事项占比由原来 95.64%提升到 100%。二是组织召开 12345 热线工单办理暨“未诉先办”工作推进会，对热线办理工作进行了分析总结，要求各承办单位及时签收工单，高质量回复工单，持续提高群众满意度。组织参加全市月调度会 1 次，涉及龙安问题 4 个；参加全市周调度会 2 次，涉及龙安问题 4 个，均已办理到位。三是持续推进政务服务“好差评”工作。11 月份政务服务“好差评”数据共计 1808 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。11月份，共开展2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。二是持续开展局长接待日工作。11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16篇。

网络及信息化建设方面。一是推进“互联网+监管”系统数据录入。积极与涉及单位联系，加快数据录入，目前，“互联网+监管”主项覆盖率93.96%，子项覆盖率95.64%，均位居全市第二。二是配合开展2024河南省数字政府“一道墙”网络安全实战攻防演练。演练期间，及时封禁处置风险IP地址200余个。三是开展应急管理部门突发事件应急指挥综合业务系统电子政务外网网络环境测试确认。推进信访局视频会议系统并入电子政务外网。

二、考核统计情况

1、业务办理情况：

11月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项12608件，其中线下（窗口）7510件（次），线上（网上办、微信办）2387件（次），咨询2711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	25	0	18
龙安区民政局	64	0	49
龙安区人力资源和社会保障局	1564	504	1640
龙安区住房和城乡建设局	7	0	11
龙安区交通运输局	140	3	66
龙安区水利局	0	2	51
龙安区卫生健康委员会	79	0	35
龙安区应急管理局	0	0	3
龙安区市场监督管理局	304	451	69
龙安区残疾人联合会	57	0	12
龙安区税务局	340	435	37
龙安区医疗保障局	887	885	502
生态环境局龙安分局	0	6	42
龙安区发展和改革委员会	0	101	12
龙安区农业农村局	8	0	2
安阳市公安局龙安分局	3466	0	127
交警龙安大队	562	0	29
龙安区自然资源局	0	0	3
龙安区文化广电体育旅游局	7	0	3
总 计	7510	2387	2711

2. “12345”联动服务热线受理情况：

11 月份“12345”政务服务热线共受理 955 件(较 10 月份增加 64 件)，其中市长电话 884 件、市长信箱 6 件、微信 40 件、省 12345 平台 21 件(较 10 月份增加 4 件)、110 平台 4 件。截止 12 月 8 日联动服务热线已办结 940 件，正在办理 15 件，回复率 100%；其中群众评议件 849 件，满意率 89.40%；及时签收率 99.76%，按时反馈率 99.90%，一次办结率 93.43%。

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，11 月份共推送 11 期，共 38 篇。

2. 大象新闻、安阳日报、云上龙安等媒体报道，发布文章 4 篇。

四、荣誉榜

道德模范： 田俊峰（市场监管局窗口）

党员示范岗：崔晓梅（住建局窗口）

巾帼示范岗：韩文红（人社局窗口）

殷韦韦（交通局窗口）

文明示范岗：魏国庆（文广体旅局窗口）

郭佳鑫（市场监管局窗口）

王卫杰（医保局窗口）

李欣冉（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。