

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

（ 第 1 5 期 ）

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024年9月14日

龙安区行政审批和政务信息管理局 关于区政务大厅8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8月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

8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。一是组织涉及单位梳理了30项区县两级能在便民服务中心（站）受理或办理的个人高频政务服务事

项清单，对 47 项市级下发的《市县两级在便民服务中心（站）受理或办理的个人高频政务服务事项清单》进行了测试。二是持续开展“群众办事不出村”、“全区通办”工作。8 月份，“群众办事不出村”事项办件量 665 件，“全区通办”办件量 352 件。

提升政务服务能力方面。一是强化业务培训，推进“一件事”“高效办。组织 9 个“一件事”牵头单位开展业务培训，重点讲解实施方案、办理流程等操作。二是持续推进政务服务“好差评”工作。8 月份政务服务“好差评”数据共计 1761 条，满意率 100%，对乡镇（街道）便民服务中心“好差评”进行了全面提升。三是“12345”联动服务热线 8 月份共受理 747 件，及时签收率 100%，按时反馈率 99.82%，一次办结率 97.19%，其中评议件数量 235 件，满意率 85.53%。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，企业开办专区负责人员在政务大厅一楼“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培训。8 月份，共开展 4 场培训。

优化营商环境方面。一是组织开展了区政协“推进营商环境再上新台阶”建议案涉及政务服务指标各项工作的转化落实，迎接了区政协调研组在区政务服务中心视察工作。二是持续开展局长接待日工作。8 月份开展“局长接待日”5 场，接待企业 11 家，解决问题 12 个，政策汇编 12 篇。

网络及信息化建设方面。一是推动“十大体系”涉及万人证照数指标提升。与上级部门积极沟通，探索批量签章模式，提高电子证照录入和签章数量，新增有效电子证照 854 个，万人持证数 6

37.21（四区排名第一）。二是联合联通，进一步对我区电子政务外网接入情况、防火墙安装情况进行梳理，完善台账，目前我区接入电子政务外网专线 35 条，装有防火墙 7 台。三是完成全区电子政务外网出口防火墙升级改造，确保全区电子政务外网高效、安全、稳定运行。四是推进“互联网+监管”平台填报工作，及时解决账号解锁、密码遗忘登录问题，持续提升平台数据覆盖率。

二、考核统计情况

1、业务办理情况：

8 月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项 14371 件，其中线下（窗口）8328 件（次），线上（网上办、微信办）3042 件（次），咨询 3001 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	998	1074	136
龙安区民政局	192	0	40
龙安区人力资源和社会保障局	1819	492	1456
龙安区住房和城乡建设局	15	0	33
龙安区交通运输局	197	2	178
龙安区水利局	0	2	127
龙安区卫生健康委员会	57	0	0
龙安区应急管理局	0	3	0
龙安区市场监督管理局	351	475	310
龙安区残疾人联合会	48	1	28

龙安区税务局	140	450	215
龙安区医疗保障局	1370	488	93
生态环境局龙安分局	0	12	46
龙安区发展和改革委员会	0	43	55
龙安区农业农村局	17	0	0
安阳市公安局龙安分局	2350	0	206
交警龙安大队	770	0	78
龙安区自然资源局	4	0	0
总 计	8328	3042	3001

2、“12345”联动服务热线受理情况：

8月份“12345”政务服务热线共受理841件(较7月份减少63件)，其中微博1件、市长电话757件、市长信箱3件、微信58件、110平台2件、省12345平台20件(较7月份增加4件)。截止9月10日联动服务热线已办结789件，正在办理52件，回复率100%；其中群众评议件569件，满意率91.39%。

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，8月份共推送13期，共31篇。

2.安阳日报、央广网客户端等媒体报道共发布文章2篇。

四、荣誉榜

道德模范： 林 洁（公安局户籍窗口）

党员示范岗：王卫杰（医保局窗口）

巾帼示范岗：刘小茹（教育局窗口）

冯 瑶（政务服务中心综窗）

文明示范岗：殷韦韦（交通局窗口）

王仟会（政务服务中心综窗）

徐俊英（税务局窗口）

阎国庆（人社局窗口）

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。但仍存在一些问题。如：人社局有2次迟到。

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	4	1				
2	税务局	3	13					
3	水利局	2		1				
4	发改委	2						
5	应急管理局	2	4	2				
6	文广体旅局	2	4					
7	生态环境局	6		2.5				
8	住建局	4		0.5				
9	自然资源局	5	9.5	7				
10	交通局	7	9.5	9.5				
11	人社局	22	7.5	37.5		2		
12	社保局	16	9					
13	教育局	3	2	16				
14	医保中心	4	0.5	7+1 小时				
15	卫健委	1		0.5				
16	残联	2						
17	民政局	2	4.5	1.5				
18	农业农村局 (AB 岗)	2						
合计		96	67.5	86 天+1 小时		2		

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	市场监督管理局	郭俊峰									
2		田俊峰		0.5							
3		万钺钧		1							
4		朱丽莎									
5		郭佳鑫									
6		李苗									
7		李雨珂									
8		赵若乔	1								
9		郭珈欣									产假 (3.11-9.19)
10		靳宏柳									产假 (8.1-2.1)
11		杨晓敏			2.5						
12	税务局	刘菲			9		1				
13		徐俊英					2				
14		赵艳玲		4			1				
15	水利局	袁静									
16		姬小静	1								
17	生态环境局	王小花		1			2				
18		李莉	3				0.5				
19		崔玉东	8								
20		洪文生	2.5			7	1				
21		邵兴强	2.5			2	1				

22		徐爱平	1			10.5	0.5				
23		董常丰				15					
24	住建局	张远瑞					2				
25		商利娟	0.5								
26		赵海翔									
27	发改委	张卫红									
28		张卫平	0.5	4							
29	应急管 理局	李红蕾	1.5								
30	自然资 源局	明东升	3		2	6					
31		刘颖	4	1.5							
32		李玉琴	1.5								
33		曹君艳	2.5								
34	交通局	申沙沙		1							
35		郑雨		3							
36		殷韦韦		0.5							
37		马丁	1.5	2.5							
38		朱丹	1	1		5					
39		张超辉	3								
40		李会霄	0.5				1				
41	人社局	张金霞					0.5				
42		史超凡	2.5								
43		韩文红	1		1		3				
44		阎国庆					3				

45		马小丽					2				
46	教育局	李青燕		2							
47	医保中心	万新艳									
48		王臻	2								
49		刘伊莎	2天+1小时		0.5		4				
50		王卫杰	3								
51	卫健委	井宏杰	0.5								
52	残联	刘奇									
53		王艳娟									
54	民政局	黄寅鑫	0.5	1							
55		杨芳	1	2	1.5						
56	农业农村局 (AB岗)	侯翠翠									
57		刘改芹									

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	1							
3		李柯莹									
4		董宁	4.5	1							

5		秦小乔	6						2		
6		张洁	3								
7		赵佳佳									
8		康美茹	1.5								
9		申晓霞	2	2		10					
10		史瑞玲	2			10					
11		杨凯云	3.5	1							
12	自然资源局	柴慧玲									
13		韩治亮		3							
14		尹金颜		4.5							
15		韩芳	4								
16	社保局	陈辉									探亲假
17		朱磊									
18		李德庆									
19		聂小波									
20		蒋小波		1	8						
21		王梦凡					1				
22		杨丽萍									借调
23		张秋红									
24		孔艳青									
25		刘瑜									
26		李晓									
27		张涵昱					1				
28		贾林洁					2				
29		张琰									
30		高丽菊									
31		孟洁									
32	教育局	邢迎风	16								
33		赵莉									

34	住建局	崔晓梅	0.5								
35	文广局	魏国庆		2							
36		米书燕		2							

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 (%)	一网通办 率 (%)	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%	1	1	100.00%
2	林业局	1	1	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
3	文广体旅局	4	23	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
4	应急管理局	1	9	0%	100.00%	100.00%	16	16	100.00%
5	教育局	2	2177	100%	100.00%	100.00%	1	1	100.00%
6	民政局	4	18	0%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
7	司法局	/	/	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
8	人社局	3	17	11.1%	100.00%	100.00%	1177	1192	100.00%
9	自然资源局	2	4	100%	100.00%	100.00%	5	5	100.00%
10	住建局	2	36	0%	100.00%	100.00%	5	5	100.00%
11	交通局	2	3877	20%	100.00%	100.00%	18	18	100.00%
12	商务局	/	/	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
13	卫健委	6	1331	100%	100.00%	100.00%	8	8	100.00%
14	市场监管局	2	1966	16.28%	100.00%	100.00%	917	917	100.00%
15	城管局	/	/	17.65%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
16	残联	2	7462	/	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
17	金融服务中心	/	/	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
18	工信局	/	/	0%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
19	退役军人事务局	/	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
20	医疗保障局	/	/	/	100.00%	100.00%	8	8	100.00%
21	房产管理局	/	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
22	统战部 (民宗局)	/	/	/	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
23	档案局	/	/	0%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
24	税务局	/	/	/	100.00%	100.00%	2774	3554	100.00%
25	宣传部	1	10	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
26	农业局	6	160	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
27	农业机械技术中心								
28	畜牧中心								
29	财政局	/	/	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
30	发改委	/	/	66.67%	100.00%	100.00%	51	54	100.00%
31	生态环境龙安分局	1	77	100%	100.00%	100.00%	0	0	0.00%
32	龙安公安分局	/	/	100%	100.00%	100.00%	9	9	100.00%

