

龙安区行政审批和政务信息管理局

关于区政务大厅1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、业务线上线下办理等工作，现将1月份运行情况通报如下：

一、工作开展情况

1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。一是完成新政务服务大厅启用工作。全区1742项政务服务事项已全部“应进必进”，实行无差别综合受理。二是持续开展“群众办事不出村”工作。1月份，“群众办事不出村”事项办件量390件，乡镇（街道）大厅办件量3815件。

提升政务服务能力方面。一是持续推进政务服务“好差评”工作。1月份政务服务“好差评”数据共计3054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。二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。1月份，共开展3场业务培训。三是“12345”联动服务已组织相关单位参加全市周调度会4次，涉及龙安问题8个，均已办理到位。

优化营商环境方面。一是完成巡视反馈问题整改工作，总结凝练

出“群众办事不出村”助力“高效办成一件事”向基层延伸、聚焦“高效办成一件事”2例典型经验材料。二是持续开展局长接待日工作。1月份开展“局长接待日”3场，接待企业5家，解决问题5个，政策汇编12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。一是推进“互联网+监管”系统数据录入。持续督促各单位事项全覆盖认领，针对所认领监管事项数据全覆盖，持续推进“互联网+监管”数据覆盖率全面提升。截至目前，我区“互联网+监管”主项数326项，子项数1232项，所涉及我区监管事项均已全认领。事项主项覆盖率100%，子项覆盖率100%，主子项覆盖率位居全市前列。二是积极参与全市数字政府“一道墙”工作，落实数字政府重要时期网络安全保障管理办法，全年3次参与数字政府“一道墙”网络安全实战攻防演练。三是极配合市局完善安阳市电子证照管理平台功能，加强“一件事一次办”重点事项中证照的归集，推进电子证照与实体证照同步制发，持续提高全区电子证照数量，全面提升全区电子证照共享应用能力。目前电子证照种类分36个种类，全年电子证照数量17215件。

开展文明实践志愿服务。在大数据局“甲骨文”书屋开展“笔墨飘香迎新春，义写春联送祝福”主题活动，弘扬中华优秀传统文化，营造欢乐祥和的节日氛围。

二、考核统计情况

1. 业务办理情况：

受理延时服务 10 件，咨询服务 75 件，预约服务 42 件，免费邮寄 21 件，统一出件 472 个，有诉即办” 2 件，“企业预约投诉咨询服务” 20 件。

1 月份实体政务大厅线上线下共办理各类事项 11835 件，其中线下（窗口）7557 件（次），线上（网上办、微信办）1340 件（次），咨询 2938 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	102	27	13
龙安区民政局	136	0	100
龙安区人力资源和社会保障局	2088	103	1572
龙安区住房和城乡建设局	18	0	6
龙安区交通运输局	105	1	47
龙安区水利局	0	6	50
安阳市龙安区文化广电体育旅游局	5	0	2
龙安区卫生健康委员会	18	0	4
龙安区应急管理局	0	4	1
龙安区市场监督管理局	316	209	117
龙安区残疾人联合会	26	24	10
龙安区税务局	186	240	213
龙安区医疗保障局	669	626	366
生态环境局龙安分局	0	8	14
龙安区发展和改革委员会	0	64	19
龙安区农业农村局	4	1	2
安阳市公安局龙安分局	3564	27	355
交警龙安大队	320	0	47
总计	7557	1340	2938

2. “12345” 联动服务热线受理情况：

1 月份“12345”政务服务热线共受理 952 件，其中市长电话 871 件、市长信箱 9 件、微信 31 件、连线政府 1 件、省 12345 平台 35 件、110 平台 5 件。截止 2 月 11 日联动服务热线已办结 930 件，正在办理 22 件，回复率 100%；其中群众评议件 743 件，满意率 89.77%；及时签收率 99.64%，按时反馈率 100%，一次办结率 93.10%。

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，1 月份共推送 11 期，共 37 篇。

2. 央广网、安阳日报、云上龙安等媒体报道，发布文章 6 篇。

四、荣誉榜

道德模范： 阎国庆（人社局窗口）

党员示范岗：王卫杰（医保局窗口）

巾帼示范岗：申沙沙（交通局窗口）

侯翠翠（农业农村局窗口）

文明示范岗：郑 浩（公安局交警窗口）

冯 瑶（政务服务中心综窗）

郭瑞雪（公安局户籍室）

李风云（政务服务中心学雷锋志愿服务站）

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。

附件：龙安区政务大厅各服务窗口单位运行情况统计表

