

# 金凤区 1-8 月政务服务运行情况的通报

为深入贯彻落实《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），全面提升我区一体化政务服务能力，切实把“严细深实勤俭廉+快”的工作作风落实到政务服务工作的各方面和全过程，现将金凤区 2022 年 1-8 月政务服务系统运行情况通报如下：

## 一、总体情况

金凤区本级在“全国一体化政务服务平台（宁夏）”中，共有 35 个办理部门（包括：27 个办理部门、8 个民生服务中心），承接“四级四同”政务服务事项 1681 项。

### （一）政务服务事项覆盖率情况

截止 8 月底，各办理部门通过平台办理并产生办件量的事项 472 项（其中：审批事项 370 项、便民事项 102 项；金凤区事项覆盖率为 28.08%。按照自治区关于全国一体化政务服务平台数据汇聚要求，以及银川市“2022 年事项覆盖率 40%以上”的阶段性目标要求，我区产生办件的事项覆盖率较低，与其他县（区）相比还有较大差距。

目前，共有 15 个办理部门事项覆盖率超过 10%（具体是：金凤区烟草专卖局 100%、审批服务管理局 95.36%、金凤区社会保险和事业管理局 36.36%、就业创业和人才服务中心 31.70%、满城北街民生服务中心 26.66%、长城中路民生服务

中心 26.66%、贺兰山中路民生服务中心 23.91%、黄河东路民生服务中心 21.66%、银川市市场监督管理局金凤区分局 20.00%、上海西路民生服务中心 20.00%、丰登镇民生服务中心 18.33%、北京中路民生服务中心 14.04%、金凤区残疾人联合会 12.50%、良田镇民生服务中心 12.50%、金凤区自然资源局 10.00%); 2 个办理部门通过平台办理并产生办件量, 但事项覆盖率低于 10% (具体是: 国家税务总局银川市金凤区税务局、银川市公安局金凤区分局); 其余 18 个办理部门事项覆盖率为“0”。详见附表 1。

## (二) 政务服务“好差评”情况

截止 8 月底, 各办理部门通过平台办理政务服务事项 47903 件 (其中: 审批事项 32182 件、便民事项 15721 件), 线上办件 35767 件, 线下评价 12009 件, 线下评价率 98.95%, 差评数 0 件, 满意度 100%。按照自治区关于全国一体化政务服务平台数据汇聚要求, 以及银川市“2022 年评价率 98.5% 以上”的阶段性目标要求, 我区目前基本达到要求, 但个别部门的评价率低于 98.5%, 拉低整体评价率。详见附表 2。

## (三) 电子证照入库情况

截止 8 月底, 金凤区绑定电子证照模板 46 种, 已录入电子证照信息的 36 种, 入库总量 15870 个, 主要入库数据是出生医学证明、结婚证、食品生产经营登记证等。按照自治区关于全国一体化政务服务平台数据汇聚要求, 以及银川

市“2022年电子证照入库增量10%以上”的阶段性目标要求，我区入库量相差甚远。2020年入库总量46356个，2021年入库总量54098个，年入库增长16.7%；2022年1-8月入库总量仅15870个。详见附表3。

#### **（四）超期办件情况**

截止8月底，各办理部门通过平台办理政务服务事项47903件，正常办结45095件，超期2808件（超期办结2779件，超期未办29件）超期率5.86%；按照自治区关于全国一体化政务服务平台数据汇聚要求，以及银川市“2022年限时办结率99%以上”的阶段性目标要求，我区超期率远高于其他县（区），个别民生中心超期件较多。详见附表4。

#### **（五）预审不通过办结情况**

截止8月底，各办理部门通过平台办理政务服务事项预审不通过办件151件，其中：审批系统预审不通过办件37件；便民系统预审不通过办件114项。详见附表5。

## **二、下一步工作要求**

### **（一）高度重视落实“四项制度”“四项指标”的重要性和急迫性**

“四项制度”是国家推进“放管服”改革，提升政务服务质量和水平，全面推进依法行政，建设人民满意的服务型政府的一项制度性安排。2月7日国务院印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕

5号) 再次强调: 要严格执行首问负责、一次性告知和限时办结等制度工作要求。全面落实“四项制度”是深化政务服务改革工作的基本内容, 是确保行政审批和政务服务行为在法制化轨道运行的基本要求。“四项指标”是打造高效便捷的政务环境, 全面提升一体化政务服务能力, 政务服务系统基本工作规范和基本工作原则。全体政务服务工作者要把贯彻落实“四项制度”“四项指标”作为一项基本职业操守和工作习惯, 坚决树牢以人民为中心的发展思想, 坚持用“五个到群众中去”的工作方法, 进一步增强紧迫感、责任感和使命感。

**(二) 提高事项覆盖率。**各办理部门安排工作人员, 将所有零办件的事项进行分类: **一是在**专业系统办理的事项, 按照国家标准必须录入到宁夏行政审批与公共服务系统(网址入口: <http://xzsp.zwfw.nx.gov.cn/>), 各民生中心录入到银川市“一网通办”综合服务平台(网址入口: <http://ywtb.zwfw.nx.gov.cn/yws>), 每月每个事项办件量不得低于2件; **二是在**专业系统办理的本年度零办件事项, 将2021年的历史数据按国家标准录入到宁夏行政审批与公共服务系统或银川市“一网通办”综合服务平台; **三是**长期零办件事项, 请于2022年9月20日前录入1件测试件, 标明“测试件”字样, 并填报《零办件事项录入“测试件”明细表》(附件6)。

**（二）全量归集电子证照数据。**各证照产生部门负责，对每天产生的证照逐一明确每个证照归集责任，在当日下班前必须将新增证照录入电子证照库，随办随录。

**（三）持续提升政务服务好差评工作质效。**一是审批局安排专人负责各服务大厅评价器的管理，针对评价器无法开机、无法登陆、无法联网、系统故障、机器损坏等情况，线上线下随时反馈、随时处理，及时解决问题并恢复使用；二是每天线下窗口按照“谁办理、谁负责”的原则，必须实现一次一评，未主动引导办事人进行评价的工作人员将按规定进行相应处罚；三是线上办理的事项，24小时内没有作出评价的，应发送短信、消息提醒办事人评价；四是针对出现的差评数据，及时核实、整改、反馈，明确责任，实现企业群众诉求件件有落实、事事有回应，差评整改率必须达到100%。

**（四）全面推进超期未办、超期办结、超期预审件彻底清零。**一是严格落实限时办结制。加强对窗口人员的教育和培训，强化责任心和服务意识，认真履行职责，提高工作效率，确保绝不出现超时办结的问题。二是实行每天业务复核制。各综合窗口工作人员每天下班前需对当天所办业务进行复核，各单位负责人对本单位当天所有业务进行二次复核，确保当天办理业务按时办件，确保应当录入系统的审批要件、电子证照等要素录入完毕，绝不出现超时办结的问题。二是将已超期办件建立台账进行立即整改，查找超期原因，由单位对每一件超期业务进行说明，报送至金凤区审批服务管

理局（市民大厅D1厅117办公室，电子版发送至邮箱：  
jfzfwzx@163.com）。将责任落实到人，对责任落实不力、  
工作推进缓慢的，将严肃追究相关部门和人员责任，以严明  
的纪律避免超期办件发生。

- 附件：
1. 各单位事项覆盖率情况
  2. 各单位“好差评”情况
  3. 各单位电子证照录入情况
  4. 各单位超期件情况
  5. 各单位预审不通过办件情况
  6. 零办件事项录入“测试件”明细表

金凤区审批服务管理局

2022年9月13日

附件2:

金凤区2022年1-8月政务服务系统各单位“好差评”情况

序号	单位/部门	办件量	线上办件数	线下办件数	线下评价数	线下参评率 (%)	满意度 (%)
1	审批局	5867	32	5835	5769	98.87	100
2	国家税务总局银川市金凤区税务局	6196	6196	0	/	/	100
3	金凤区残疾人联合会	66	0	66	35	53.03	100
4	金凤区就业创业和人才服务中心	3569	3569	0	/	/	100
5	金凤区社会保险和事业管理局	16480	16480	0	/	/	100
6	银川市公安局金凤区分局	2	2	0	/	/	100
7	银川市市场监督管理局金凤区分局	1	1	0	/	/	100
8	金凤区自然资源局	1	0	1	1	100	100
9	良田镇民生服务中心	1591	1051	540	531	98.33	100
10	丰登镇民生服务中心	799	419	380	366	96.31	100
11	上海西路民生服务中心	1795	1363	432	432	100	100
12	长城中路民生服务中心	2780	1809	971	971	100	100
13	黄河东路民生服务中心	4412	1560	2852	2845	99.75	100
14	满城北街民生服务中心	3204	2704	500	500	100	100
15	北京中路民生服务中心	853	442	411	411	100	100
16	贺兰山中路民生服务中心	287	139	148	148	100	100
合计		47903	35767	12136	12009	98.95	100

备注：标“/”单位评价系统未联通。