

# 宜城市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室

## 宜城市“高效办成一件事”工作情况通报

(2024年一季度)

宜城市作风办和“放管服”协调小组办公室根据工作安排对各地各部门第一季度“高效办成一件事”工作进展情况进行了考核。现将有关情况通报如下：

### 一、考核排名情况

考核排名前三位的镇（街道）为：小河镇、刘猴镇、板桥店镇，排名后三位的镇（街道）为：南营街办、王集镇、流水镇。排名前三位市直单位为：交通局、医保局、公积金办，排名后三位市直单位为：科经局、烟草专卖局、生态环境局。

### 二、总体情况

（一）推进市镇一体化“全市通办”改革。构建“1+11+N”县乡村标准统一服务同质一体化服务，即无差别受理、同标准办理、同质量服务。一是1月份组织专班对乡镇（街道）、城区社区开展为期一周的高频事项下沉前期调研工作，梳理完善镇级高频事项清单，并进行精细化、颗粒化梳理。二是召开2次高频事项下沉推进会，厘清高频事项下沉清单、下沉权限、流转机制等。

同时选取小河镇、南营街道办事处便民服务中心，鄢城街道办事处宋玉社区、龙头街道办事处九龙社区党群服务中心作为首批政务服务事项“全市通办”试点，安排部署综窗下沉人员，完成系统账号配置工作，首批下沉人员于3月25日正式入驻。三是成立全市高频事项下沉暨“AI社区助手”工作领导小组，公布市级130项高频事项下沉基层的事项清单，为市镇一体化统一受（办）理奠定坚实基础。

（二）率先推进政务服务知识库建设。重点围绕企业群众关注的高频事项，梳理涉及法律法规、政务公开、政务服务等与群众密切相关的高频事项的办理、诉求问答等，积极推进与襄阳市12345热线平台的互联共享和同步更新，为12345热线平台提供政务服务领域知识储备，并探索AI智能机器人技术，拓展智能问答应用场景。截至目前已经完成我市405项高频事项知识库梳理汇集工作，提供近8000余条政务服务领域知识问答场景。

（三）创新打造数字政务地图。一是办理地点精准指引。数字政务地图实现1个市（区）、11个乡镇（街道）精准导航，304个政务服务事项在线查看，实现全市政务服务“以点查事、以事查点、精准匹配、精准导引”。二是办事攻略通俗易懂。围绕谁可以办、在哪办、怎么办、准备什么材料，以及办理结果、补充说明、大家都在问等全方位构建群众导引地图。其中准备什么材料模块通过问答式的引导提供一次性告知清单，显示材料样表、审查表、材料份数等要求，提供材料一键下载功能等。如果

是网办平台还可以直接跳转到对应的网办平台直接进行办理，让群众在家就可以一次性准备好材料、知道怎么办理，实现最多跑一次。三是线上帮代办。从老年人等特殊群体出发，提供温暖的在线人工帮办服务，支持文字、视频、语音、图片等形式的互动体验，配合线下上门取件等代办服务，构建线上线下完整闭环的帮代办服务。做到全方位引导、全过程帮忙和事后暖心回访，实现从“人找服务”转变为“服务找人”，让群众享受更多便利化的审批服务。

### 三、存在问题

（一）政务服务事项“全市通办”试点地区工作推进迟缓。一是各地宣传力度不够，群众知晓度低，前来办事的群众较少，二是南营街道办事处、九龙社区、宋玉社区未按要求安排专人跟班学习，存在学习人员身兼多职的情况，导致学习进度滞后。三是各试点下沉人员的办公设备老化，电脑卡顿、延迟等情况时有发生。

（二）“互联网+监管”监管事项覆盖率低、监管动态更新不及时。环保局、文旅局、住建局监管事项覆盖率分别为 46.67%、21.69%、15.56%，远低于全市 80%覆盖率标准。宜城市生态环境局、气象局、司法局监管动态和曝光台未及时进行数据更新，未按要求完成各市直部门每月发布监管动态不少于 2 条、曝光台信息不少于 1 条的任务。

（三）“群众评”服务质效不高。王集镇便民服务中心公安

窗口因服务态度，群众办事体验差产生“不满意”评价1条。

（四）超时办件依然存在。市住建局出现1起超时办件，企业于4月2日在网上申请的《建筑起重机械设备备案》事项一直未审批，造成超时。

（五）政务公开更新力度不足、整改力度低。针对襄阳市反馈的问题清单，农业技术推广中心、科经局、人社局、文旅局未在规定的时间及时整改；经济开发区、乡村振兴局未及时更新本部门平台的栏目。

（六）政务服务大数据应用场景不足。除住建局、医保局、退役军人事务局、水利局、人社局五个单位主动应用宜城数据应用平台，实现了大数据应用场景，其他单位均未主动实现大数据场景应用，特别是民政局无人对接已有的大数据场景应用，未主动使用数据应用平台。

请各地各部门主要领导高度重视，针对通报的问题及时安排整改落实，整改印证材料和落实情况于6月30日前反馈至市“放管服”领导小组办公室、市作风办，整改情况汇总后专报市领导。联系电话：18162362361，报送邮箱：[ycxzspjsgg@163.com](mailto:ycxzspjsgg@163.com)。

附件1：宜城市市直部门“高效办成一件事”考核得分表（一季度）

附件2：宜城市镇（街道）“高效办成一件事”考核得分表（一季度）

(此页无正文)

宜城市推进政府职能转变和  
“放管服”改革协调小组办公室

2024年6月12日



## 宜城市市直各部门“高效办成一件事”考核得分表（一季度）

排名	部门	事项管理 (5分)	一窗办改革 (25分)	办件质效 (10分)	互联网+监 管 (15分)	工改工作 (25分)	政务公开 (10分)	惠企政策 (5分)	工作成效 (5分)	加分项	扣分项	实得分	百分制得分
1	交通局	4.00	24.00	8.00	14.00	24.00	9.50	/	4.00			87.50	92.11
2	医保局	4.00	24.00	8.00	14.00	/	10.00	/	4.00			64.00	91.43
3	公积金办	4.00	24.00	8.00	/	/	/	/	4.00			40.00	88.89
4	水利局	4.00	/	8.00	14.00	23.00	10.00	/	3.00			62.00	88.57
5	发改局	4.00	23.00	8.00	14.00	22.00	9.00	/	4.00			84.00	88.42
6	气象局	4.00	/	8.00	12.00	25.00	/	/	4.00			53.00	88.33
7	农业农村局	4.00	22.00	8.00	14.00	/	9.60	/	4.00			61.60	88.00
8	人社局	4.00	23.00	8.00	14.00	/	10.00	3.00	4.00			66.00	88.00
9	退役军人事务局	4.00	22.00	8.00	/	/	10.00	/	4.00			48.00	87.27
10	应急管理局	4.00	/	8.00	14.00	23.00	9.00	/	3.00			61.00	87.14
11	教育局	4.00	22.00	8.00	14.00	/	9.00	/	4.00			61.00	87.14
12	卫健局	4.00	22.00	8.00	14.00	/	9.00	/	4.00			61.00	87.14
13	文旅局	4.00	/	8.00	12.00	25.00	9.00	/	3.00			61.00	87.14
14	公安局	4.00	20.00	8.00	14.00	23.00	9.00	/	4.00			82.00	86.32

15	自然资源和 规划局	4.00	22.00	8.00	13.00	23.00	9.00	/	3.00			82.00	86.32
16	民政局	4.00	22.00	8.00	14.00	/	8.00	/	4.00			60.00	85.71
17	市场监管局	4.00	21.00	8.00	14.00	/	9.00	/	4.00			60.00	85.71
18	城管局	4.00	/	8.00	13.00	22.00	9.00	/	4.00			60.00	85.71
19	消防救援大 队	4.00	/	8.00	14.00	/	/	/	4.00			30.00	85.71
20	司法局	4.00	/	8.00	13.00	/	9.00	/	4.00			38.00	84.44
21	税务局	4.00	22.00	8.00	/	/	/	/	4.00			38.00	84.44
22	财政局	4.00	22.00	8.00	13.00	/	9.00	3.00	4.00			63.00	84.00
23	住建局	4.00	20.00	5.00	12.00	25.00	9.00	/	4.00			79.00	83.16
24	残联	4.00	22.00	8.00	/	/	/	/	3.00			37.00	82.22
25	商务局	4.00	/	8.00	14.00	/	9.00	3.00	3.00			41.00	82.00
26	生态环境局	2.00	/	8.00	11.00	25.00	9.00	3.00	3.00			61.00	81.33
27	烟草专卖局	4.00	/	8.00	/	/	/	/	4.00			16.00	80.00
28	科经局	4.00	/	8.00	/	/	9.00	3.00	3.00			27.00	77.14

## 宜城市各镇（街道）“高效办成一件事”考核得分表（一季度）

排名	部门	事项管理 (10分)	政务服务场所准 化建设(50分)	办件质效 (15分)	政务公开 (15分)	工作成效 (10分)	加分项	扣分项	百分制得分
1	小河镇	9	46	14	15	9			93
2	刘猴镇	9	47	13	15	8			92
3	板桥店镇	9	46	14	15	8			92
4	郑集镇	9	46	13	15	8			91
5	孔湾镇	9	46	13	15	8			91
6	雷河镇	9	46	13	15	8			91
7	龙头街办	9	47	13	15	6			90
8	酃城街办	9	46	14	15	6			90
9	流水镇	9	46	13	13	8			89
10	王集镇	9	46	10	15	8			88
11	南营街办	9	46	12	15	5			87