

# 惠农区审批服务管理局

## 2024 年政府信息公开工作年度报告

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定和《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于印发〈中华人民共和国政府信息公开工作年度报告格式〉的通知》（国办公开办函〔2021〕30号）要求，现发布《惠农区审批服务管理局 2024 年政府信息公开工作年度报告》，本报告统计数据从 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

### 一、总体情况

2024 年，区审批局认真贯彻落实上级关于政府信息公开工作的部署要求，紧盯重点领域，巩固公开阵地，深化公开内容，创新公开形式，不断推动政务公开工作标准化、规范化进程，全面提升政务公开工作质效。

**（一）主动公开情况。**2024 年严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》要求认真贯彻落实区政府关于政府信息公开工作的决策部署，继续以“公开、透明、规范、廉洁、高效”为目标，加强组织领导，畅通公开渠道，强化公开管理，狠抓督办落实，确保了政府信息公开工作扎实推进、及时公开，增强工作透明度。全年区审批局主动公开政务信息 412 条，包括惠农区人民政府网站 248 条，宁夏政务服务网惠农区站点 97 条，“惠农政

务服务”微信公众号 67 条。并实行动态管理。

**（二）依申请公开情况。**2024 年，惠农区审批服务管理局未收到公民、法人、和其他组织的政府信息公开申请件，没有发生行政复议和行政诉讼情况。

**（三）政府信息管理情况。**区审批局高度重视政府信息公开工作，将政府信息公开工作作为年度一项重点工作来抓。一是安排专人负责公开工作开展，要求各科室做好配合，按照要求及时公开信息。二是严格执行“先审后发”程序和“三审三校”原则，建立审核发布台账，信息发布后开展经常性自检工作，对监测出的问题信息按照要求能够及时整改，确保文稿内容准确无误。三是按照《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关要求，把好信息发布政治关、法律关、政策关、保密关、文字关，确保信息安全、规范、准确。截至目前，本单位无违反保密规定信息公开。

**（四）平台建设情况。**一是依托宁夏政务服务网，及时公开政务服务事项清单，公布行政许可事项清单和行政备案事项清单，同步优化完善办事指南，做好相关清单衔接及动态调整，推动实现同一许可事项同要素管理、无差别受理、同标准办理。二是完善大厅基础设施配套，新增两台对外服务群众的复印机，方便群众自助使用。引入政务机器人“小惠”，其具备语言沟通、个性化回答、智能讲解、业务咨询、导航指引等功能，能为办事群众提供智能化咨询引导服务，特别是针对办事群众对办事窗口不清楚、业务办理不确定等较为普遍的情况，可以通过咨询，由这名

“智能员工”带领办事群众前往。三是全面提升服务质效。落实自治区“高效办成一件事”工作有关要求，承接国家、自治区高效办成“一件事”23项，石嘴山市高效办成“一件事”1项。全面梳理办理流程、保障措施及配套事项清单，编制办事指南25个，11个高频事项制成宣传彩页，通过线上+线下，多渠道展示，使企业和群众查询、办理一步到位。2024年共办理“高效办成一件事”业务5560件。引进“惠小政”服务，通过开设远程虚拟窗口，运用远程身份核验、音视频交互、屏幕共享等技术，实现线上业务远程办理，为企业和群众提供远程帮办服务。截止目前，已办理“跨省通办”服务1806件。四是强化政务服务向基层延伸。为乡镇（街道）、村（社区）便民服务中心及便民服务站配备电子屏36台、“惠小政”综窗助手4套，基层办事水平提档加速。落实线上线下“兜底”保障服务，争取自治区“智慧办”

“视频办”智能审批、智能帮办试点，已通过线上智能审批办理公共卫生许可事项的办件量为70件。大力推进“数字惠农·政务门牌”，点击率达5029次。上线“帮办代办服务专区”，通过为民政、卫健、社保、医保等28个部门、29位窗口工作人员配置了帮办代办平台管理权限，最大化满足了办事企业和群众的需求。

**（五）监督保障情况。**一是做好窗口日常管理，每日工作人员不定时巡逻检查，利用电子监控设备对窗口服务进行实时监管，发挥督查考核“指挥棒”效应，及时制止、纠正违纪行为。对考勤记录、办件质量等项目坚持按照月、季度的时间进行合计总结，

形成报告并公示，实现窗口管理制度化、规范化和常态化。二是聚焦企业反映强烈的突出问题，组织召开惠农区 2024 年营商环境迎评工作调度会，通报宁夏 2023 年营商环境评价及明察暗访惠农区存在问题，全面解读 2024 年评价指标情况；开展优化营商环境督查与《宁夏回族自治区优化营商环境条例》自查工作，抓实各部门任务落实、宣传、政策落实等。深入企业调研问效，听取企业提出的意见建议情况，联合经开区举办四期“政银企”活动，开展政策宣讲。三是持续推行好差评制度，照现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”的评价原则，规范政务服务评价要求，严格落实政务服务“好差评”制度，不定期对大厅进行巡察，同时登录系统进行后台监控，发现未评价及时查清原因解决，加强工作人员的服务态度和综合服务能力。2024 年政务服务“好差评”产生线下评价数量 37532 件，满意率达 100%。四是强化热线工作统筹，在“7×24 小时”电话为主的基础上，拓展渠道受理群众诉求，同时发挥紧急事件“30 分钟响应处置”机制，提高承办单位对群众诉求关切回应的温度和处理速度。2024 年截止目前惠农区 12345 政务服务热线受理派发工单 9077 件，同比增长 24.93%，按时签收率 99.91%，按时办结率 99.88%，回访满意率 94.57%。

## 二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年度止件数	现行有效件数
规章	0	0	0

行政规范性文件	0	0	0
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	313		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	0		
行政强制	0		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	0		

### 三、收到和处理政府信息公开申请情况

（本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和）		申请人情况						总计	
		自然人	法人或其他组织						
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他		
一、本年新收政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0	
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0	0	
三、本年度办理结果	（一）予以公开	0	0	0	0	0	0	0	
	（二）部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）	0	0	0	0	0	0	0	
	（三）不予公开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	0
		2. 其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	0	0
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0	0
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0	0
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0	0
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	0
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	0
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0	0
（四）无法	1. 本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	0	0	

提供	2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0	0
	3. 补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0	0
(五)不予处理	1. 信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0	0
	2. 重复申请	0	0	0	0	0	0	0
	3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	0
	4. 无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0	0
	5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	0
(六)其他处理	1. 申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
	2. 申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
	3. 其他	0	0	0	0	0	0	0
(七)总计		0	0	0	0	0	0	0
四、结转下年度继续办理		0	0	0	0	0	0	0

#### 四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 五、存在主要问题及改进情况

2024年，区审批局信息公开工作虽然取得了一定成效，但仍存在一些问题。主要表现在：一是政府信息公开工作的宣传力度有待提高，对政府信息公开人员的业务培训方面存在不足；二是政策解读的针对性还不够强，政民互动的质量还有待进一步提高。三是在平台建设方面，存在系统对接融合度不高，有时存在不推

送、不返件或返件延时情况。

2025年，区审批局将持续按照“以公开为原则，不公开为例外”的总体要求，全面有效地推进政府信息公开工作。一是加强规范化培训，强化教育系统做好信息公开工作的思想认识和能力水平。二是充分发挥网站、微信公众号、新闻媒体等媒介的作用，加大政务公开的宣传力度，主动了解征集热点问题，提升重要政策解读率，及时回应群众关切。三是进一步抓好载体建设工作。加大微信公众号“政务公开”版块的建设，让办事群众一键直达政务公开详细内容，继续利用政府信息公开查阅点及自助一体查询机等做好各类事件相关信息的主动公开。

## **六、其他需要报告的事项**

2024年惠农区审批服务管理局未收到政府信息公开申请，未收取信息处理费。