

韶关市政务服务大厅工作月报

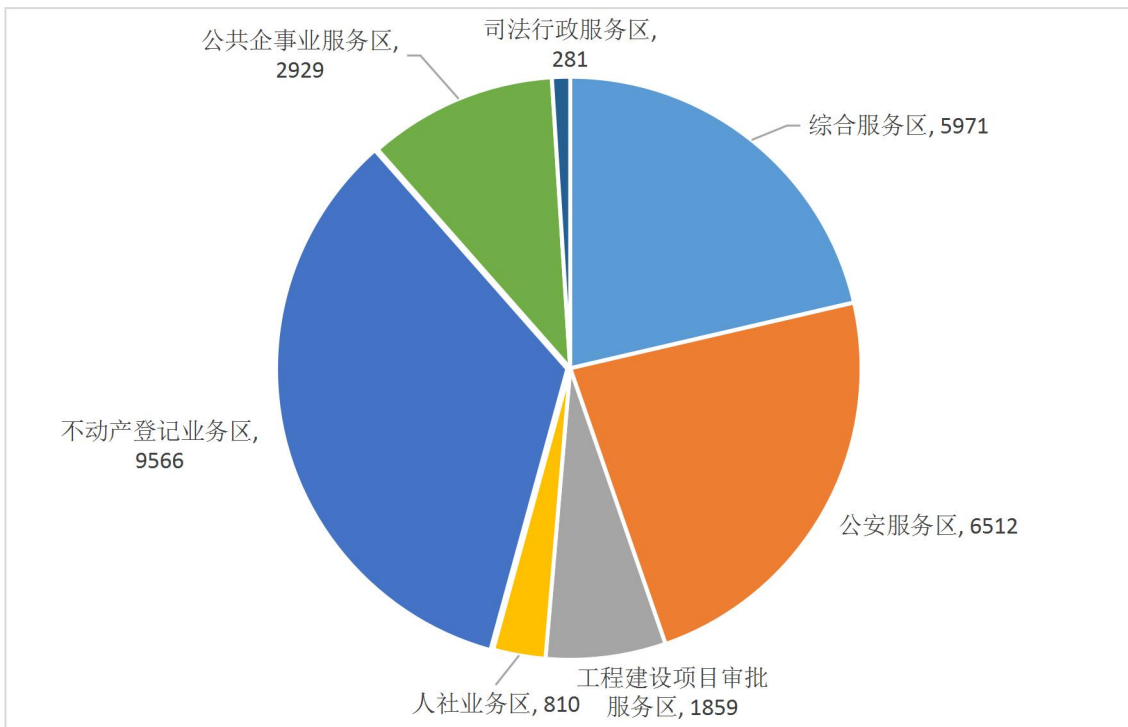
(2023 年 12 月)

韶关市行政服务中心

2024 年 1 月 11 日

一、办件统计

市政务服务大厅 12 月共受理各类办件 27928 件，同比下降 24%，其中，办理件 23037 件，咨询件 4891 件（详见附件 1）。2023 年 1-12 月，服务大厅累计受理各类办件 360666 件，同比上升 29.7%。12 月服务大厅各服务功能区域办件情况如下：



二、工作动态

（一）深入基层开展政务服务指导。12月13日，市政务服务数据管理副局长张风带队到南雄市坪田镇便民服务中心、背迳村便民服务站开展政务服务“三化”建设指导工作，助推我市“百千万工程”落地落实；12月25日，市行政服务中心副主任裴斐带队到乳源瑶族自治县一六镇便民服务中心、桂头镇便民服务中心开展便民服务中心建设指导工作，对便民服务中心标准化规范化便利化情况提出改革举措，助力镇级标杆便民服务中心建设，力推我市政务服务高质量发展。

（二）市政务服务大厅开展安全隐患排查和除四害消杀工作。一是全面开展用电安全隐患排查工作，禁止在窗口前后台使用小太阳、暖风机等取暖设备，全方位检查插座（含排插）是否存在松动发黑等情况，并对多次出现跳闸情况的窗口后台开展电路电线检查更换工作；二是开展消防安全设施检查，及时更换50个已过期的灭火器，并做好消防安全检查登记工作；三是12月8日在市政务服务大厅全面开展除四害消杀工作，进一步优化大厅办事环境。

（三）市政务服务大厅开展暖心服务活动。为贯彻落实我市防范应对低温雨雪冰冻灾害的有关部署，市政务服务大厅迅速组织行动，购置了煮茶器、姜枣茶等，在低温天气时泡制姜枣茶供前来办事的群众及窗口一线人员饮用，得到了窗口工作人员及办事群众的一致好评。

（四）部门领导窗口调研指导情况。12月，共有三个部门

领导到大厅窗口调研指导工作，分别为：市自然资源局、市交通运输局、市卫生健康局。

三、红黑榜

（一）红榜

1. 市政务服务大厅自然资源局、不动产登记中心窗口人员受到群众表扬。12月5日，碧桂园地产开发有限公司到自然资源局和不动产登记中心窗口办理业务，因为项目情况复杂，材料涉及面广，窗口工作人员冯敏、甘燕霞两位同志热情有节、严谨细致，工作效率高，收到碧桂园地产开发有限公司表扬信表扬。

2. 市政务服务大厅综合服务窗口人员受到群众表扬。

（1）12月11日，中国电建集团河南工程有限公司到综合服务窗口办理业务，综合服务窗口人员叶雪敏同志服务态度好，有耐心，办事效率高，收到中国电建集团河南工程有限公司在《韶关市政务服务大厅群众企业意见建议登记表》中登记表扬。

（2）12月26日，市民鹏先生在综合服务窗口办理烟草业务，综合服务窗口人员欧明慧同志因服务态度好，收到市民鹏先生在《韶关市政务服务大厅群众企业意见建议登记表》中登记表扬。

（二）黑榜

12月5日上午和12月6日上午，市民甄先生和谢先生先后在服务大厅税务窗口业务时，觉得等待时间过长、工作人员故意推诿、浪费群众时间，分别通过拨打12345政务服务便民热

线投诉和向督查科现场投诉。后经现场沟通调解，由于税务窗口工作人员业务繁忙，在无法马上完成业务审核的情况下，没能较好提供业务咨询、未明确告知需等待的时间、未准确提供办事指引而引起群众投诉。税务局通过增派人手、优化调整窗口、加强窗口人员培训等举措解决了此问题。现就税务窗口出现两次投诉问题进行通报，请各进驻部门举一反三，进一步加强窗口人员培训，提升窗口服务效能，为企业群众提供更好的服务。

- 附件：1. 韶关市政务服务大厅 2023 年 12 月办件统计表
2. 韶关市工程建设项目审批办件统计表

分送：韶关市政务服务大厅各进驻单位。

抄送：市政务服务数据管理局。

编辑单位：韶关市行政服务中心督查科

电话：0751-8877859

微信公众号：韶关政务服务



附件 1

韶关市政务服务大厅 2023 年 12 月办件统计表 (按部门统计)

序号	单位名称	依申请事项		业务办理情况					
				办理件				咨询件	合计
				即办件		承诺件			
				总数	已进驻	按时	逾期		
1	市委宣传部	11	11	—	—	—	—	—	0
2	市委统战部	38	35	2		0		0	2
3	市委编办	9	9	3		0		7	10
4	市委军民融合办	1	1	—		—		—	0
5	市发改局	15	15	11		0		0	11
6	市教育局	28	25	78		0		0	78
7	市科技局	15	13	11		0		0	11
8	市工信局	54	53	4		0		0	4
9	市公安局	209	190	6423		0		89	6512
10	市国安局	2	1	—		—		—	0
11	市民政局	58	57	0		30		0	30
12	市司法局	109	108	84		3		194	281
13	市财政局	10	10	—		—		—	0
14	市人社局	174	152	296		17		497	810

15	市自然资源局	130	125	3807		2843		205	6855
16	市生态环境局	21	21	6		35		260	301
17	市住建管理局	127	122	2057		69		853	2979
18	市交通运输局	146	141	1318		0		230	1548
19	市水务局	49	49	2		0		0	2
20	市农业农村局	48	47	0		30		0	30
21	市商务局	18	18	1		1		6	8
22	市文广旅体局	100	91	61		0		5	66
23	市卫生健康局	99	99	379		0		464	843
24	市退役军人事务	2	2	---		---		---	0
25	市应急管理局	43	43	0		1123		0	1123
26	市消防支队	3	3	---		---		---	0
27	市市场监管局	181	175	1131		0		638	1769
28	市统计局	1	1	---		---		---	0
29	市医保局	32	22	8		0		0	8
30	市金融局	26	26	1		0		0	1
31	市林业局	37	34	1		0		0	1
32	市地方志办	---	---	---		---		---	0
33	市档案局	4	4	---		---		---	0
34	市税务局	4	4	843		0		405	1248
35	市烟草专卖局	32	32	5		173		206	384
36	市气象局	6	6	---		---		---	0

37	市通信管理局	1	1	0		11		0	11
38	市邮政管理局	---	---	42		0		0	42
39	韶关银保监分局	---	---	---	---	---	---	---	0
40	市供电局	---	---	275		0		26	301
41	广电网络股份有限公司	---	---	108		0		53	161
42	市水务投资集团有限公司	---	---	497		0		497	994
43	港华燃气公司	---	---	1229		0		224	1453
44	粤科建筑技术咨询有限公司	---	---	1		0		30	31
45	贵宇智能科技有限公司	---	---	3		0		2	5
46	金迪金融网络有限公司	---	---	15		0		0	15
合计		1843	1746	18702	0	4335	0	4891	27928

备注：各部门依申请政务服务事项数据来源于广东省政务服务目录管理系统 2024 年 1 月 8 日数据，事项类型为：公共服务、行政许可、行政裁决、行政给付、行政确认、行政征收、行政奖励和其他行政权力事项。

附件 2

韶关市工程建设项目审批办件统计表

序号	单位名称	工建系统		一网通办	
		办件数	涉及项目数	办件数	涉及项目数
1	市发改局	14	14	0	0
2	市住建管理局	27	21	12	6
3	市自然资源局	51	42	28	12
4	市生态环境局	0	0	2	2
5	市应急管理局	9	8	0	0
6	市水务局	3	3	0	0
7	市交通运输局	0	0	0	0
8	市气象局	3	3	0	0
9	市国安局	0	0	0	0
10	市民宗局	0	0	0	0
11	市文广旅体局	0	0	0	0
12	市林业局	0	0	2	2
13	市水务投资集团	2	2	0	0
14	市供电局	0	0	0	0
15	港华燃气公司	9	9	0	0

16	广电网络股份有限公司	0	0	0	0
17	韶关市通建办	11	11	0	0
合计		129		44	

备注：

1. 以上数据通过系统导出，工建系统统计范围为每个自然月内受理的办件（不含不予受理件）；“一网通办”统计范围为每个自然月内申办的办件（含不予受理件）。

2. 工建系统的办件来源：一是通过市级政务服务大厅工建综窗登记并受理的办件；二是通过网上申办（含通过“一网通办”申办）并受理的办件。

3. “一网通办”的办件来源仅限于通过广东省工程建设项目“一网通办”主体集成服务系统申办的办件。