

统一社会信用代码

12430602MB1K77745C

事业单位法人年度报告书

(2023 年度)

单位名称 岳阳市岳阳楼区政务服务中心

法定代表人

国家事业单位登记管理局制

《事业 单位 法人 证书》 登载 事项	单位名称	岳阳市岳阳楼区政务服务中心（岳阳市岳阳楼区大数据中心）
	宗旨和 业务范围	<p>为政务服务工作提供“便民、规范、高效、廉洁”的政务服务。负责落实区政务服务规范化标准化建设。负责对区人民政府各部门进驻政务大厅事项办理的组织协调、监督管理和指导服务。负责对进驻政务服务窗口各类审批、服务事项的办理流程和时限进行规范。负责对涉及多个部门行政审批项目联合审批的组织协调和对审批项目的审批运转情况进行跟踪督办。负责政务服务窗口工作人员的日常管理、监督、考核，受理相关投诉。负责政务服务信息平台建设。负责对区直部门政务服务工作的指导、协调、监督和考核。负责区“互联网政务服务”一体化平台行政权力事项、公共服务事项实施清单的动态管理和优化工作。</p>
	住 所	湖南省岳阳市岳阳楼区云梦路 278 号
	法定代表人	柳智雄
	开办资金	20（万元）
经费来源	财政补助（全额拨款）	

	举办单位	岳阳市岳阳楼区行政审批服务局	
资产 损益 情况	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）	年末数（万元）	
	20	20	
网上名称	岳阳市岳阳楼区政务服务中心（岳阳市岳阳楼区大数据中心）	从业人数	3
对《条例》和实施细则有关变更登记规定的执行情况	无		

开展业务活动情况

2023年楼区政务服务中心以作风建设为抓手，不断改进服务态度、提升服务效率，以优质服务回应群众期盼。现将履职情况报告如下：一是优化政务服务。全年中心受办理共近10万件业务，帮代办完成近900件业务，免费复印12000余次，咨询解答服务3000余次，化解历史遗留问题和处理信访事件90人次；完善24小时自助服务区，市场监督管理自助机打印营业执照数共计打印6345户，综合自助查询服务机打印查询8661条；通过微信朋友圈、政府门户网等线上渠道，广泛宣传人社、医保等民生政策；积极推广不见面审批、湘易办等办事软件，让群众不出门、掌上办；多种方式听取群众意见，吸纳群众建议。设置建言献策意见箱，定时检查回访、不定期现场测评，公示政务服务中心投诉电话、办不成事反映电话，认真处理12345热线投诉单，回应每一位群众诉求，让群众更满意；服务少数群体。成立聋哑人医疗志愿者团队，帮扶办事不便的残疾人10余次；设立65岁以上老年群体的快捷办事绿色通道，方便行动不便的老年人；设立安全私密的母婴室，方便哺乳期妈妈；提供急救药品医用箱，包括速效救心丸、藿香正气水、创口贴、风油精、弹性绷带等医用物品。推出“早晚弹性办”延时服务制度，在服务不减、标准不降的基础上让办事群众感受到“事情更好办了”“服务更温馨了”。二是完善物流园区帮代办工作。积极对接市区两级市场、人社、医保、交通等单位，对相关人员进行政务服务培训，于5月16日派出2名窗口工作人员常驻物流园帮代办服务中心，为企业提供优质的帮办代办上门服务。三是健全大数据工作。依托市级平台，岳阳楼区一体化数据综合服务平台已成功搭建，区级大数据平台基础建设及账号管理工作已初步完成，并率先完成国务院政务数据编目试点工作，

上门开展5个单位（区农业农村局、区城管局、区住建局、区生态环境分局、区工信局）的数据资源目录全量梳理编制，共调研并确认65个股室，收集1513个数据资源，5个单位皆已整理成册，并发布挂接。四是推广湘易办。对大厅相关工作人员就“湘易办”体验区相关工作和宣传推广工作进行培训，现场引导、指导群众通过“湘易办”办理相关业务，宣传推广工作持续开展。截至目前，在大厅推广下载1420件，发动新用户628人，累计注册量1026件。五是建设新政务大厅。参与协调会，现场查勘了“丽珠-织芸路口东北角”和“建设北路中段02-35”备选地块，7月1日已完成《岳阳市岳阳楼区政务服务中心项目建设项目可行性研究报告》，新建工作持续推进开展。六是完善管理制度。为了推进政务工作标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，协助制定了《岳阳楼区统筹信息化项目管理制度（暂行）》，规范了内部关于项目开展的具体流程和要求；制定《岳阳楼区政务服务中心大厅AB岗工作制度》，保证在工作时间内，承办人员不因办理其它工作而影响日常业务接待，做到岗位接待不断人。七是开展培训活动。利用周末、午间休息时间组织入驻部门及窗口工作人员开展常态化心理健康教育及礼仪培训，服务态度、服务能力、服务素质明显提高。八是建设“清廉大厅”。制定并落实《区行政审批局领导班子成员联系进厅单位廉洁责任制》《关于开展“清廉大厅”建设工作的实施方案》，成立岳阳楼区政务服务中心“清廉大厅”建设工作组，形成有组织有纪律有制度的工作机制；实时开展“清廉大厅”工作推进会，以《岳阳楼区“清廉单元”创建标准》的要求进行阶段性验收和自查自纠，将清廉工作贯穿于政务服务工作全流程；按期开展讲政治促学习强业务培训会，增

	强业务本领，优化窗口设置，推动更多服务事项“一窗办成”。
相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期	无
绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况	无

接受捐赠 资助及使 用情况	无
---------------------	---

填表人：高燕 联系电话：13574830929 报送日期：2024年01月31日