

南阳市放管服工作简报

第 11 期（总第 68 期）

南阳市推进政府职能转变
和“放管服”改革协调小组办公室

2021 年 12 月 28 日

一体化政务服务能力提升工作通报

2021 年度一体化政务服务能力提升工作开展以来，各县市区、市直各有关部门按照《南阳市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好一体化政务服务能力提升工作的通知》（宛放办〔2021〕8 号）（以下简称《通知》）的要求，积极推进工作。现将相关工作情况通报如下：

一、总体情况

（一）不见面审批、时限压缩、即办件情况

截至 12 月 27 日，全市不见面审批事项占比为 98.23%，其中市本级为 97.06%，县级为 99.33%。全市政务服务事项承诺时限压缩比为 92.13%，其中市直时限压缩比为 95.99%，县级时限压缩比为 88.25%。全市政务服务事项即办件占比 69.07%，其中市直即办件占比 71.96%，县级即办件占比 66.22%。（详见附件 1、2）

（二）电子证照制作情况

截至12月27日，按照《电子证照地市任务清单》任务要求，在全省下发的113种证照模板中，已完成111种电子证照制证，排名全省第4，电子证照汇聚数据量75.34万条，位居全省第2。

市直部门方面：电子证照制作种类还有林业局未完成，其他部门已经完成证照制作。县（市、区）方面：电子证照种类制作靠前的是镇平县、卧龙区、邓州市、社旗县、唐河县、新野县，靠后的是南召县、方城县、宛城区；电子证照制作数量靠前的是唐河县、社旗县、邓州市、新野县，靠后的是宛城区、卧龙区、镇平县。（详见附件3、4、5）

（三）办件数据情况

截至12月27日，办件网上受理率92.14%，办件总量1198.32万件，办件涉及事项发生率99.91%。县（市、区）方面：办件网上受理率靠前的是：内乡县、方城县、新野县、宛城区。靠后的是：桐柏县；办件涉及事项发生率靠前的是内乡县、方城县、新野县、宛城区、西峡县、南召县、镇平县、社旗县。靠后的是：城乡一体化示范区、卧龙综合保税区、鸭河工区、官庄工区。（详见附件6、7）

（四）目录数据挂载情况

截至12月27日，政务信息资源目录未挂载数据的市直单位7个：市水文局、市中级人民法院、南阳热力、市妇联、市科技局、华润燃气、市档案局。（详见附件8）

涉税目录未挂载数据的市直单位10个：市科技局、市发改委、市交通局、市教育局、市城管局、市医保局、市应急管理局、市

银保监局、水务集团、华润燃气。（详见附件9）

（五）“好差评”数据情况

截至12月27日，全市共汇聚评价数据956.7905万，主动评价率81.23%，评价覆盖事项率99.05%，评价覆盖部门率93.33%，其中市直汇聚评价数据525.705万，主动评价率96.29%，县级汇聚评价数据431.7778万，主动评价率75.75%。共收到差评11件，已按期整改11件，差评按期整改率100%。（详见附件10）

（六）咨询投诉建议情况

截至12月27日，省一体化在线政务服务平台共收到咨询投诉建议1118件，其中咨询796件、投诉293件、建议29件，按期办结率99.82%。宛城区存在一项咨询件超期，镇平县存在一项投诉件超期。具体情况如下：



从办件内容来看，截至12月27日，咨询类办件是省一体化在线政务服务平台主要办件类型，占总咨询投诉建议办件的

71.19%，主要涉及社会保险、人才档案管理、教师资格认定等方面；投诉类办件占总咨询投诉建议办件的 26.20%，主要涉及教育、公共安全等方面，但投诉内容主要是非政务服务类；建议类办件较少，截至 12 月 27 日，仅有 29 件，占比 2.59%，主要涉及公积金、公共安全等方面。（详见附件 11、12）

（七）电子公章制作情况

截至 12 月 27 日。全市尚有 15 个单位未提交制章申请。导致南阳电子公章覆盖率无法达到 100%。分别是中国人民银行南阳市中心银行及其所辖县区支行（8 个）、中共南阳市委外事科、南阳市供电公司、高新区城市管理和综合执法局、高新区自然资源局、高新区招商促进局、综合保税区招商发展局、镇平县烟草专卖局。

二、存在主要问题

（一）电子证照制证种类数量少。目前整体电子证照制证种类工作形势严峻，与其他地市相比较，仍有较大差距，各县市区、市直各部门还要加大电子证照制作推进工作力度，加快推进电子证照制证进度。

（二）办件涉及事项发生率有提升空间。目前部分功能区涉及办件事项发生率较低，开展办件测试工作落实不及时、标准不高，影响全市的办件事项覆盖工作。

（三）政务信息资源目录数据挂载工作推进缓慢。部分单位重视程度不够，自 10 月 21 日新目录挂载数据培训结束至今，存在目录未挂载数据现象，数据更新不及时、数据共享意识差。

（四）好差评主动评价率低。截至 12 月 27 日，全市“好差

评”系统接收到的主动评价量占全部办件量的84.08%。分地区看，淅川县、新野县、西峡县、方城县等县主动评价率相对较高，分别为86.92%、85.4%、82.15%、80.3%；卧龙区、桐柏县、高新区、城乡一体化示范区等县（区）主动评价率较低。“好差评”评价覆盖率不高、差评整改重视度仍然不够。一是评价范围未做到“全面覆盖”。过分依赖电话评价渠道，政务服务大厅评价设备、便民服务中心评价二维码配备不到位，对群众评价引导不到位，影响评价便捷度。二是评价数据应用质效不高。对评价提升服务工作效能认识不足、重视不够，差评整改工作质量不高。

三、下步工作要求

国务院办公厅对各省级政府一体化政务服务能力（政务服务“好差评”）第三方评估数据采样工作已经开始，请各县市区、各部门认真对照评估指标的要求，查缺补漏，提升短板，确保高质量完成《通知》明确的各项目标任务。

（一）巩固政务服务标准化和政务流程再造工作成果。一是各县市区、各部门要逐项对照本地区、本部门政务服务事项清单，核对政务服务事项办事指南录入发布情况，确保实际办理效果与办事指南承诺情况保持一致，推进线上线下同步同源运行。二是重点针对网办深度为3星及以下的政务服务事项进行攻坚，通过业务审批系统改造、数据共享、快递服务等方式，持续提升不见面审批事项占比、即办件占比和时限压缩比例，持续对已发布政务服务事项的可用性进行测试并优化。三是梳理应取消证明材料的文件，对未取消的证明材料及时整改，确保应取消证明材料全

部取消到位。

（二）进一步提高办件汇聚及时性。各县市区、各部门要进一步提高办件数据汇聚及时性，确保办件数据“应推尽推”，确保办件数据产生当天及时、全量、准确推送至省一体化政务服务平台。2021年至今未产生办件的事项，要于12月31日前完成验证性办件数据测试推送工作，确保网上所有事项可办理、数据可推送。

（三）持续深化电子证照制作及应用。各县市区、各部门需持续推进责任清单内电子证照“应制尽制”工作，未产生业务数据的证照可通过做测试件的方式实现电子证照种类的全覆盖。根据业务办理需求，各部门应积极申请电子证照数据接口，广泛应用于业务办理环节，切实通过数据共享方式减少企业和群众提交的材料。

（四）加快推进数据汇聚共享应用。各部门要贯彻落实《南阳市政务数据共享管理暂行办法》，依法依规采集数据，重视数据归集共享应用，围绕政务服务业务审批，及时推送挂载更新数据，确保数据的时效性、准确性。市政务大数据局要建立工作机制，督促指导各部门开展数据汇聚共享应用，提供政务服务能力。

（五）加快推进政务服务“好差评”工作。一是扩大评价覆盖面、提升评价质效。推动大厅平板和评价二维码覆盖。二是加强对数据的跟踪分析，对于短时间评价量大、渠道集中等情况及时分析处理。三是加强差评整改，确保差评及时整改到位，推动差评高发事项服务能力整体提升。

(六) 持续做好“豫事办”推广工作。一是在宣传时要明确“豫事办”是省建全省统一政务服务移动端。二是继续开展注册使用推广，提高注册人数。三是提高事项使用率，日均使用频率达到注册总人数的 3%。

- 附件：1. 市直不见面审批、时限压缩、即办件情况
2. 县市区不见面审批、时限压缩、即办件情况
 3. 市直电子证照制证种类完成情况
 4. 县市区电子证照制证种类完成情况
 5. 县市区电子证照制证数量
 6. 县市区网上办件受理情况
 7. 县市区办件事项覆盖情况
 8. 政务信息资源目录数据挂载情况
 9. 涉税目录数据挂载情况
 10. 县市区“好差评”工作推进情况
 11. 市直咨询投诉建议办理情况
 12. 县（区）咨询投诉建议办理情况

附件 1

市直部门不见面审批、时限压缩、即办件情况

序号	部 门	总事项数	不见面审批事项	不见面审批率	法定时限	承诺时限	时限压缩比例	即办件事项	即办件事项占比
1	市外事办	5	5	100.00%	50	5	90.00%	0	0.00%
2	市供电公司	23	23	100.00%	350	23	93.43%	11	47.83%
3	市交通局	186	186	100.00%	3581	186	94.81%	145	77.96%
4	市人防办	40	40	100.00%	800	40	95.00%	24	60.00%
5	市住建局	58	58	100.00%	848	58	93.16%	58	100.00%
6	市农业农村局	39	39	100.00%	770	39	94.94%	22	56.41%
7	市卫健体委	141	141	100.00%	4743	141	96.26%	141	100.00%
8	市发改委	43	43	100.00%	1560	43	97.24%	0	0.00%
9	市司法局	77	77	100.00%	2082	77	96.30%	77	100.00%
10	市商务局	30	30	100.00%	544	30	94.49%	30	100.00%
11	市国安局	3	3	100.00%	60	15	75.00%	0	0.00%
12	市城管局	34	34	100.00%	559	34	93.92%	22	64.71%
13	市市场监督管理局	156	156	100.00%	4642	156	96.64%	153	98.08%
14	市应急管理局	89	89	100.00%	2584	89	96.56%	20	22.47%
15	市房产管理中心	30	30	100.00%	198	30	84.85%	19	63.33%
16	市教育局	10	10	100.00%	614	10	98.37%	10	100.00%
17	市文广旅局	56	56	100.00%	1315	56	95.74%	31	55.36%
18	市新闻出版局	18	18	100.00%	680	18	97.35%	17	94.44%
19	市林业局	28	28	100.00%	570	28	95.09%	28	100.00%

20	市档案局	4	4	100.00%	190	4	97.89%	4	100.00%
21	市残联	4	4	100.00%	60	4	93.33%	4	100.00%
22	市民政局	64	64	100.00%	1099	64	94.18%	64	100.00%
23	市民宗局	4	4	100.00%	120	4	96.67%	4	100.00%
24	市气象局	8	8	100.00%	132	8	93.94%	8	100.00%
25	市水利局	34	34	100.00%	580	34	94.14%	34	100.00%
26	市科技局	26	26	100.00%	1056	26	97.54%	2	7.69%
27	市统计局	7	7	100.00%	690	7	98.99%	7	100.00%
28	市自然资源和规划局	173	173	100.00%	5053	173	96.58%	67	38.73%
29	市财政局	2	2	100.00%	120	2	98.33%	0	0.00%
30	市通管办	1	1	100.00%	20	1	95.00%	0	0.00%
31	市邮政管理局	3	3	100.00%	60	3	95.00%	3	100.00%
32	市金融工作局	24	24	100.00%	480	24	95.00%	9	37.50%
33	市水文局	1	1	100.00%	20	1	95.00%	1	100.00%
34	市无线电管理局	8	8	100.00%	170	8	95.29%	8	100.00%
35	市烟草局	14	14	100.00%	176	14	92.05%	6	42.86%
36	市生态环境局	57	56	98.25%	1465	57	96.11%	7	12.28%
37	市人社局	242	234	96.69%	8279	242	97.08%	172	71.07%
38	市公积金中心	44	40	90.91%	267	44	83.52%	37	84.09%
39	市公安局	291	249	85.57%	4587	291	93.66%	250	85.91%
40	市退役军人事务局	6	5	83.33%	1560	6	99.62%	5	83.33%
41	市侨务办	5	4	80.00%	40	5	87.50%	1	20.00%
42	市医保局	20	15	75.00%	36	20	44.44%	16	80.00%

注：数据截至12月27日下午17时。

附件 2

县区不见面审批、时限压缩、即办件情况

县 区	事项数	不见面审批数	不见面审批率	时限压缩比例	即办件占比
唐河县	1822	1821	99.95%	87.78%	63.78%
南召县	1768	1767	99.94%	91.72%	73.42%
镇平县	1756	1755	99.94%	88.47%	58.49%
社旗县	1816	1814	99.89%	90.93%	75.33%
内乡县	1811	1809	99.89%	92.60%	80.18%
桐柏县	1816	1812	99.78%	91.63%	75.22%
淅川县	1807	1802	99.72%	87.15%	67.57%
卧龙区	1693	1683	99.41%	90.54%	73.89%
西峡县	1802	1786	99.11%	91.03%	65.48%
方城县	1813	1794	98.95%	89.88%	65.80%
新野县	1823	1801	98.79%	86.64%	49.59%
高新区	446	438	98.21%	69.15%	41.93%
宛城区	1437	1383	96.24%	89.69%	70.15%

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 3

市直电子证照制证种类完成情况

序号	单位名称	证照种类	完成种类	完成率	备注
1	市住建局	6	6	100.00%	
2	市新闻出版局	3	3	100.00%	
3	市无线电管理局	1	1	100.00%	
4	市司法局	1	1	100.00%	
5	市生态环境局	4	4	100.00%	
6	市民政局	1	1	100.00%	
7	市粮食局	1	1	100.00%	
8	市房管中心	1	1	100.00%	
9	市水利局	2	2	100.00%	
10	市商务局	1	1	100.00%	
11	市自然资源和规划局	10	10	100.00%	
12	市农业农村局	17	17	100.00%	
13	市市场监管局	13	13	100.00%	
14	市卫健体委	17	17	100.00%	
15	市人社局	7	7	100.00%	
16	市城管局	10	10	100.00%	
17	市林业局	1	1	100.00%	
18	市交通局	15	14	93.33%	无数据

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 4

县区电子证照制证种类完成情况

序号	县市区	制作有效证照种类
1	镇平县	90
2	卧龙区	80
3	邓州市	62
4	社旗县	62
5	唐河县	51
6	新野县	51
7	桐柏县	46
8	西峡县	46
9	淅川县	45
10	内乡县	44
11	南召县	38
12	方城县	34
13	宛城区	32

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 5

县区电子证照制证数量

序号	县市区	制证数据量
1	唐河县	104977
2	社旗县	77396
3	邓州市	70903
4	新野县	56368
5	南召县	54795
6	桐柏县	48208
7	方城县	43447
8	内乡县	43341
9	西峡县	42070
10	淅川县	40745
11	镇平县	32484
12	卧龙区	18186
13	宛城区	13494

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 6

县市区网上办件受理情况

序号	县市区	网上办件受理率
1	内乡县	94.45%
2	方城县	93.97%
3	新野县	93.67%
4	宛城区	93.31%
5	西峡县	93.18%
6	南召县	92.72%
7	卧龙区	92.64%
8	镇平县	91.59%
9	淅川县	91.29%
10	邓州市	91.23%
11	社旗县	87.58%
12	唐河县	83.50%
13	桐柏县	76.82%

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 7

各县市区办件事项覆盖情况

序号	县市区	产生办件事项覆盖率
1	内乡县	100%
2	方城县	100%
3	新野县	100%
4	宛城区	100%
5	西峡县	100%
6	南召县	100%
7	镇平县	100%
8	社旗县	100%
9	桐柏县	99.94%
10	卧龙区	99.88%
11	淅川县	99.83%
12	邓州市	99.52%
13	唐河县	99.40%
14	高新区	98.65%
15	城乡一体化示范区	34.62%
16	卧龙综合保税区	5.88%
17	鸭河工区	0%
18	官庄工区	0%

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 8

政务信息资源目录数据挂载情况

序号	单位	目录数	目录数据 挂载	占比	备注
1	市残联	1	1	100.00%	
2	市总工会	1	1	100.00%	
3	市邮政管理局	2	2	100.00%	
4	市机关事务中心	3	3	100.00%	
5	市公安局	10	10	100.00%	
6	市文广旅局	13	13	100.00%	
7	市公共交易资源中心	29	29	100.00%	
8	市民政局	30	29	96.67%	
9	市住建局	13	12	92.31%	1 个目录未 开展业务,有 情况说明
10	市水利局	9	8	88.89%	
11	市公积金管理中心	15	13	86.67%	1 个目录未 开展业务,有 情况说明
12	市人防办	7	6	85.71%	
13	市应急管理局	7	6	85.71%	
14	市司法局	15	12	80.00%	
15	市新闻出版局	4	3	75.00%	
16	市粮食和物资储备局	8	6	75.00%	
17	共青团南阳市委	14	10	71.43%	4 个目录近 几年未开展 业务,有情况 说明
18	市自然资源和规划局	36	25	69.44%	
19	市无线电管理局	5	3	60.00%	
20	市发改委	7	4	57.14%	1 个目录未 开展业务,有 情况说明

21	市不动产登记 服务中心	30	17	56.67%	因没有信用 代码,暂未开 展数据挂载 工作,以老目 录进行统计
22	市市场监管局	9	5	55.56%	
23	市委编办	2	1	50.00%	
24	市退役军人事务局	2	1	50.00%	
25	市教育局	4	2	50.00%	
26	南阳水务	6	3	50.00%	
27	市气象局	6	3	50.00%	
28	市卫健体委	27	12	44.44%	
29	市财政局	21	9	42.86%	
30	市生态环境局	8	3	37.50%	
31	市金融工作局	6	2	33.33%	
32	市商务局	6	2	33.33%	
33	市农业农村局	12	4	33.33%	
34	市民宗局	10	3	30.00%	
35	市医保局	17	5	29.41%	
36	市林业局	10	2	20.00%	
37	市人社局	10	2	20.00%	
38	市统计局	11	2	18.18%	
39	市城管局	19	3	15.79%	
40	市中医药发展局	8	1	12.50%	
41	市交通局	16	2	12.50%	
42	市水文局	1	0	0.00%	
43	市中级人民法院	1	0	0.00%	
44	南阳热力	2	0	0.00%	
45	市妇联	4	0	0.00%	
46	市科技局	4	0	0.00%	
47	华润燃气	5	0	0.00%	
48	市档案局	5	0	0.00%	

注：数据截至12月27日下午17时。

附件 9

涉税目录数据挂载情况

序号	单 位	目录数	目录数据 挂载	占 比
1	市民政局	1	1	100.00%
2	市统计局	1	1	100.00%
3	市水利局	4	4	100.00%
4	市住建局	4	4	100.00%
5	市人防办	2	2	100.00%
6	市商务局	2	2	100.00%
7	市公安局	3	3	100.00%
8	市文广旅局	4	4	100.00%
9	市公共资源交易中心	4	4	100.00%
10	市市场监管局	7	6	85.71%
11	市自然资源和规划局	4	3	75.00%
12	市人社局	3	2	66.67%
13	市卫健体委	2	1	50.00%
14	市生态环境局	3	1	33.33%
15	市科技局	4	0	0.00%
16	市发改委	1	0	0.00%
17	市交通局	8	0	0.00%
18	市教育局	1	0	0.00%
19	市城管局	1	0	0.00%
20	市医保局	1	0	0.00%
21	市应急管理局	2	0	0.00%
22	市银保监局	2	0	0.00%
23	水务集团	2	0	0.00%
24	华润燃气	2	0	0.00%

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 10

县区“好差评”工作推进情况

县市区	主动评价数	办件数	主动评价率	评价覆盖事项率	差评按期整改率
社旗县	191053	269366	70.93%	100%	100%
新野县	634844	742091	85.55%	100%	100%
镇平县	463276	677994	68.33%	97.30%	100%
淅川县	449622	516774	87.01%	94.87%	100%
唐河县	181056	307771	58.83%	94.44%	100%
南召县	397443	480532	82.71%	94.44%	100%
城乡一体化示范区	19	39	48.72%	94.44%	100%
西峡县	413614	501145	82.53%	93.94%	100%
桐柏县	103517	186590	55.48%	92.31%	100%
卧龙区	221960	382709	58.00%	88.57%	100%
内乡县	397206	533875	74.40%	83.78%	100%
方城县	535792	666753	80.36%	77.14%	100%
宛城区	246419	401306	61.40%	76.47%	100%
高新区	70398	122345	57.54%	47.06%	100%

注：数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 11

市直咨询投诉建议办理情况

序号	单 位	按期办件			总计	超期办件			总计
		咨询办件	投诉办件	建议办件		咨询办件	投诉办件	建议办件	
1	市残联				0				0
2	市国安局				0				0
3	市人防办				0				0
4	市交通局	4	4		8				0
5	市粮食物资局				0				0
6	市司法局	7			7				0
7	市工信局				0				0
8	市人社局	78	19		97				0
10	市民宗局				0				0
12	市住建局	18	8	1	27				0
13	市城管局	2	5		7				0
14	市房管中心	7	8		15				0
15	市公积金中心	16	1	6	23				0
16	市金融工作局		2		2				0
17	市公安局	22	19	2	43				0
18	市科技局				0				0
21	市生态环境局	1	1		2				0
22	市市场监管局	20	9		29				0
23	市邮政局				0				0
24	市财政局				0				0
25	市卫健体委	9	3	1	13				0
26	市商务局	1			1				0
27	市民政局	4			4				0
28	市退役军人事务局	1			1				0

29	市水利局				0				0
30	市林业局	2	1		3				0
30	市文广旅局				0				0
31	市统计局	1			1				0
32	市发改委	1	1		2				0
33	市档案局	4			4				0
34	市农业农村局	3	1		4				0
35	市教育局	31	19	1	51				0
36	市应急局	6	2		8				0
37	市烟草公司				0				0
38	市自然资源和 规划局	13	3		16				0
39	市气象局				0				0
40	市医保局	6	2	1	8				0
42	市无线电管理 局	1			1				0
43	市水文局				0				0
44	市侨务办				0				0
47	市外事办	1			1				0
48	市新闻出版局	1			1				0
49	南阳供电公司				0				0
50	人民银行南阳 中心支行				0				0
51	市通信办				0				0
总计		260	108	13	381	0	0	0	0

注：表格数据为 1-12 月有咨询投诉建议办件的单位，数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

附件 12

县（区）咨询投诉建议办理情况

序号	县 区	按期办结			总计	超期办件			总计
		咨询办件	投诉办件	建议办件		咨询办件	投诉办件	建议办件	
1	宛城区	52	16	5	73	1			1
2	淅川县	54	9	1	64				0
3	镇平县	37	16	2	55		1		1
4	卧龙区	52	14	4	70				0
5	新野县	41	17	1	59				0
6	南召县	19	14	0	33				0
7	方城县	34	9	1	44				0
8	西峡县	24	6	1	31				0
9	内乡县	52	14	1	67				0
10	社旗县	36	6	0	42				0
11	唐河县	96	38	0	134				0
12	桐柏县	31	23	0	54				0
13	高新区	5	1	0	6				0
14	城乡一体化示范区	1	0	0	1				0
15	官庄工区	1	0	0	1				0
16	鸭河工区	0	0	0	0				0
	总计	535	183	16	734	1	1	0	2

注：表格数据为 1-12 月有咨询投诉建议办件的县（区），数据截至 12 月 27 日下午 17 时。

送：市委、市人大、市政府、市政协领导，市政府秘书长、副秘书长，市委深改办，市“干部作风提升年”活动办，市纪委监委集中治理损害营商环境领导小组办公室。

发：各县（区）委书记、县（区）长、常务副县长（区）长，城乡一体化示范区、高新区、鸭河工区、官庄工区管委会主任，市“放管服”协调小组成员单位。
