

鲤城区行政服务中心管理委员会文件

泉鲤行政管〔2025〕1号

鲤城区行政服务中心管委会 2024年政府信息公开工作年度报告

本报告根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令第七十一号）、《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）要求编制。报告全文包含“总体情况”“主动公开政府信息情况”“收到和处理政府信息公开申请情况”“政府信息公开行政复议、行政诉讼情况”“存在的主要问题及改进情况”“其他需要报告的事项”六个部分。本报告中所列数据统计期限为2024年1月1日至12月31日。报告电子版可在“泉州市鲤城区人民政府”门户网站下载（<http://www.qzlc.gov.cn/>）。对本报告如有疑问，请与泉州市鲤城区行政服务中心管委会联系（地址：福建省泉州市鲤城区打锡街157号3号楼2楼；电话：0595-22138825；邮编：362000）。

一、总体情况

（一）主动公开情况

1. 打造“AI 智能政务助手”。推出交互式问答响应--政务数智人“泉泉”，利用大语言模型的推理总结能力和向量数据库的存储和检索能力，构建基于知识库的“能听会答，有问必答”智能问答服务，打造数智化政务服务新模式，涵盖政务服务、视频办、政务公开、数智门牌、“码”上监督五大板块，让企业群众获得更方便、快捷、高效的服务体验。通过“人工客服+视频通话”的方式，提供业务咨询、业务指导、在线帮办等服务，实现政务服务从传统“听得见”到“看得见”的智能化服务升级，构建“问+帮+办”一体化远程服务体系，实现 400 多项省网五星事项业务办理“云见面、即时问、在线办、零跑腿”。

2. 开展民意征集和问卷调查。2024 年 3 月 5 日，发布《鲤城区行政服务中心管委会关于提升政务服务环境、优化政务服务水平的意见征集》，截至 2024 年 4 月 4 日未收到网友意见；发布《鲤城区政务服务中心政务服务满意度问卷调查》，截至 2024 年 4 月 4 日共 16 名网友参与问卷，满意率达 100%，未收到关于改进、优化、提升的相关意见或建议。

3. 落实行政规范性文件发布和清理工作。2024 年共发布行政规范性文件 2 件、清理行政规范性文件 2 件，现行有效行政规范性文件 1 件。

（二）依申请公开情况

2024 年未收到政府信息公开申请，无历年累计数。

（三）政府信息管理情况

2024 年共通过政府信息公开平台主动公开部门文件 3 份、工作动态 27 条，通过网上办事大厅公开各类业务办事指南 1063 条；向区档案馆、图书馆移交主动公开政府信息 3 条。

（四）平台建设情况

进一步完善区政府网站行政服务中心管委会政务公开平台建设，将机构设置、政务服务改革情况、有关政策等信息在网上公开。加强政务新媒体平台建设，依托“鲤城政务服务”微信公众号推出“AI 智能政务助手”，打造数智化政务服务新模式，实现政务公开渠道多元化。在政务大厅设置政务公开专区，及时公示区政府政策文件，并与多功能自助填报区功能结合，全面拓宽办事群众了解政策信息途径。

（五）监督保障情况

2024 年，区行政服务中心管委会高度重视政务公开工作，坚持责任落实到人，健全政务公开工作机制，严格执行信息发布“三审”工作制度，所有公开信息按规定程序开展审核，确保发布信息合规、准确。

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	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0
行政规范性文件	2	2	1
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	0		
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					
		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
二、上年结转政府信息公开申请数量		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
	(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
	(三) 不予公开	1.属于国家秘密	0	0	0	0	0
		2.其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0
		3.危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0
		4.保护第三方合法权益	0	0	0	0	0
		5.属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0
		6.属于四类过程性信息	0	0	0	0	0
		7.属于行政执法案卷	0	0	0	0	0
		8.属于行政查询事项	0	0	0	0	0
	(四) 无法提供	1.本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0
		2.没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0
		3.补正后申请内容仍不明确	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
		2.重复申请	0	0	0	0	0
		3.要求提供公开出版物	0	0	0	0	0
		4.无正当理由大量反复申请	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
	(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
		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
		3.其他	0	0	0	0	0
	(七) 总计	0	0	0	0	0	0
四、结转下年度继续办理		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、存在的主要问题及改进情况

2024 年，区行政服务中心管委会进一步推动“全速办”政务服务改革，强化各级媒体宣传推广，但是发布的意见征集和问卷调查参与人数较少，影响了结果的科学性，同时，政务公开的广度和深度有待进一步提升。

下一步，区行政服务中心管委会将有针对性地加以改进提升。一是强化宣传引导。通过线上线下途径引导办事群众参与意见征集和问卷调查，提高社会公众参与度。二是提高公开质量。专注政府信息公开的关键领域，着眼于群众关注的便民服务新举措，高标准推进政务公开工作，提升政务公开的信息化、集中化、便民化水平。

六、其他需要报告的事项

2024 年本单未收取信息公开处理费。

鲤城区行政服务中心管委会
2025 年 1 月 9 日

（此件主动公开）

抄送：区政府办

鲤城区行政服务中心管委会

2025 年 1 月 9 日印发