

龙安区行政审批和政务信息管理局

3月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

(第6期)

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将3月份“12345”政务服务热线办理情况通报如下：

一、受理和办理情况

3月份“12345”政务服务热线共受理1050件，其中微博1件、市长电话960件、市长信箱7件、微信42件、省12345平台37件、110平台3件。分别涉及11个乡(镇)、街道及23个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类453件，求助类189件，投诉类359件，建议类28件，举报类19件，其他类2件。截至4月7日联动服务热线已办结970件，正在办理80件，回复率100%；其中群众评议件548件，满意率91.49%；及时签收率100%，按时反馈率99.90%，一次办结率94.38%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：3月份受理诉求共470件，分别是东风乡（116件）、龙泉镇（36件）、马投涧镇

(62件)、善应镇(34件)、马家乡(54件)、太行小区街道(42件)、文明大道街道(20件)、文昌大道街道(57件)、中州路街道(3件)、田村街道(14件)、彰武街道(32件)。

诉求主要集中在违建、占道经营、吃水问题、占地补偿款、遛狗不栓绳问题等。如：钢花路建业花园里8号楼1单元1楼住户占用公共区域建设小院，属于违建；清风街与太行路交叉口，游商占道经营严重，影响通行；马投涧南大岷村，通过村井吃水，现水质发黄，无人处理；马投涧镇王二岗村，2024年341国道占地补偿款未发放；铁二路（安彩大道至祥云街）路段，附近居民经常遛狗不栓绳等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：3月份主要涉及到23家单位，共580件。诉求较多的单位是商务局、城市管理局、教育局，诉求主要体现在购车补贴、停车位、违停、周末补课等方面。如：2024年3月，本人购买新能源汽车，将购车资料递交至龙安区商务局，至今补贴未到账，咨询何时到账；钢一路建业花园里小区东门北侧的停车位，停车影响视线，建议消除4个停车位；铁四路与文明大道交叉口向南，有大量机动车违停，影响交通；安阳市文昌中学，强制高三年级周末留校补课等问题。

附件：12345联动服务工作3月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作3月份数据统计表															
统计周期：2025年3月1日-31日															
乡镇（街道）															
序号	联动单位	承办件	承办率	得分 (3分)	及时签收率	得分 (5分)	按时反馈率	得分 (15分)	办结率	得分 (10分)	一次办结率	得分 (12分)	评议件	满意率	得分 (55分)
1	文明大道街道	20	11.90%	0.36	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	12	100.00%	55
2	彰武街道	32	19.05%	0.57	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	93.33%	51.33
3	马投涧镇	62	36.90%	1.11	93.55%	4.68	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	27	92.59%	50.92
4	善应镇	34	20.24%	0.61	85.29%	4.26	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	17	94.12%	51.77
5	龙泉镇	36	21.43%	0.64	97.22%	4.86	100.00%	15	100.00%	10	97.22%	11.67	15	93.33%	51.33
6	东风乡	116	69.05%	2.07	42.24%	2.11	99.09%	14.86	100.00%	10	97.30%	11.68	65	95.38%	52.46
7	文昌大道街道	57	33.93%	1.02	67.86%	3.39	97.83%	14.67	98.25%	9.83	97.83%	11.74	31	90.32%	49.68
8	马家乡	54	32.14%	0.96	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	27	85.19%	46.85
9	太行小区街道	42	25%	0.75	97.62%	4.88	100.00%	15	97.44%	9.74	97.56%	11.71	29	86.21%	47.42
10	田村街道	14	8.33%	0.25	71.43%	3.57	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	80.00%	44
11	中州路街道	3	1.79%	0.05	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0

备注：市目标年终办结率应不低于100%。及时签收率应不低于95%，按时反馈率应不低于95%，一次办结率应不低于90%，群众满意率不低于85%。

12345联动服务工作3月份数据统计表

统计周期：2025年3月1日-31日															
相关局委															
序号	联动单位	承办件	承办率	得分 (3分)	及时签收率	得分 (5分)	按时反馈率	得分 (15分)	办结率	得分 (10分)	一次办结率	得分 (12分)	评议件	满意率	得分 (55分)
1	卫健委	29	17.26%	0.52	86.21%	4.31	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	18	100.00%	55
2	环卫事务中心	10	5.95%	0.18	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	100.00%	55
3	文广体旅局	9	5.36%	0.16	77.78%	3.89	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
4	林业局	3	1.79%	0.05	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
5	城市管理局	112	66.67%	2	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	99.00%	11.88	61	93.44%	51.39
6	民政局	6	3.57%	0.11	50.00%	2.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
7	安阳市市场监管综合行政执法支队龙安大队	8	4.76%	0.14	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	87.50%	10.5	5	100.00%	55
8	生态环境分局	4	2.38%	0.07	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	75.00%	9	2	100.00%	55
9	教育局	54	32.14%	0.96	94.44%	4.72	100.00%	15	98.63%	9.86	94.44%	11.33	37	94.59%	52.02
10	农业农村局	4	2.38%	0.07	25.00%	1.25	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
11	市场监督管理局	29	17.26%	0.52	82.76%	4.14	100.00%	15	100.00%	10	96.00%	11.52	19	94.74%	52.11
12	商务局	168	100%	3	70.83%	3.54	100.00%	15	100.00%	10	99.36%	11.92	106	89.62%	49.29
13	畜牧服务中心	1	0.60%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
14	交通局	22	13.10%	0.39	81.82%	4.09	100.00%	15	100.00%	10	95.24%	11.43	13	92.31%	50.77
15	住建局	48	28.57%	0.86	95.83%	4.79	100.00%	15	100.00%	10	97.87%	11.74	30	86.67%	47.67
16	水利局	3	1.79%	0.05	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	75.00%	9	2	100.00%	55
17	人社局	46	27.38%	0.82	78.26%	3.91	95.00%	14.25	100.00%	10	100.00%	12	25	84.00%	46.2
18	司法局	1	0.60%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	1	100.00%	55
19	医保局	6	3.57%	0.11	16.67%	0.83	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	66.67%	36.67
20	财政局	13	7.74%	0.23	15.38%	0.77	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	50.00%	27.5
21	先进制造业开发区管理委员会	2	1.19%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
22	自然资源局	1	0.60%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
23	社会工作部	1	0.60%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0

备注：其他局委3月份无转办工单。

