

龙安区行政审批和政务信息管理局

4月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

（第8期）

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将4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

4月份“12345”政务服务热线共受理1159件，其中微博1件、市长电话1074件、市长信箱4件、微信48件、省12345平台28件、110平台4件。分别涉及11个乡（镇）、街道及26个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类551件，求助类174件，投诉类397件，建议类17件，举报类18件，其他类2件。截至5月13日联动服务热线已办结1148件，正在办理11件，回复率100%，满意率91.12%，及时签收率100%，按时反馈率100%，一次办结率94.41%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：4月份受理诉求共508件，分别是东风乡（118件）、龙泉镇（30件）、马投涧镇

(52 件)、善应镇(56 件)、马家乡(36 件)、太行小区街道(37 件)、文明大道街道(37 件)、文昌大道街道(65 件)、中州路街道(9 件)、田村街道(24 件)、彰武街道(44 件)。

诉求主要集中在占道经营、违建、遛狗不牵绳、铁二路违停、昆玉山景区问题等。如：文峰大道与铁四路交叉口路北爱玛电动车商铺占道经营；钢城路与鼎盛街交叉口世悦府业主反映，小区 5 号楼 1 楼业主占用小区绿地违规建设小院，多次反映至今未拆除；文昌街道烧盆窑村村民反映，村内养大狗，且遛狗均不牵绳；每天夜间，铁二路烧盆窑村村大队路口经常被车辆违停堵塞，影响正常通行；善应镇昆玉山景区开放后，善应镇至三仓村道路被游客车辆乱停乱放堵住，造成很多村民通行不便等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：4 月份主要涉及到 26 家单位，共 651 件。诉求较多的单位是商务局、城市管理局、住建局，诉求主要体现在购车补贴、乱停乱放、游商占道经营、物业管理等方面。如：2023 年 12 月，本人在龙安区铁西路福尔福 4s 店东购车，并且申请龙安区购车补贴，至今未发放；每天早高峰，祥云街与梅东路交叉口向东路北万和城幼儿园门前机动车乱停乱放，影响交通；清风街与商都路交叉口道路四个方向游商占道经营，影响交通出行；清风街与太行路交叉口西北角西苑小区业主反映，小区物业从未公布过小区的公共收益，且物业不作为等问题。

附件：12345 联动服务工作 4 月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作4月份数据统计表

统计周期：2025年4月1日-30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	文广体旅局	11	7.19%	0.22	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
2	矿管服务中心	3	1.96%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
3	先进制造业开发区管理委员会	5	3.27%	0.1	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
4	卫健委	27	17.65%	0.53	62.96%	3.15	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	18	100.00%	55
5	民政局	3	1.96%	0.06	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
6	农业农村局	5	3.27%	0.1	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
7	安阳市市场监管综合行政执法支队龙安大队	9	5.88%	0.18	44.44%	2.22	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
8	财政局	12	7.84%	0.24	16.67%	0.83	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
9	退役军人事务管理局	1	0.65%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
10	应急管理局	1	0.65%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	1	100.00%	55
11	交通局	25	16.34%	0.49	80.00%	4	100.00%	15	96.43%	9.64	100.00%	12	14	93.00%	51.15
12	市场监督管理局	32	20.92%	0.63	96.88%	4.84	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	90.91%	50
13	环卫事务中心	20	13.07%	0.39	95.00%	4.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	90.91%	50
14	教育局	43	28.10%	0.84	95.35%	4.77	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	9	88.89%	48.89
15	城市管理局	106	69.28%	2.08	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	40	85.00%	46.75
16	住建局	99	64.71%	1.94	93.88%	4.69	98.88%	14.83	100.00%	10	100.00%	12	26	76.92%	42.31
17	商务局	153	100%	3	80.39%	4.02	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	41	70.73%	38.9
18	人社局	51	33.33%	1	78.43%	3.92	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	18	72.22%	39.72
19	安阳市生态环境局龙安分局	9	5.88%	0.18	77.78%	3.89	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	7	71.43%	39.29
20	社会工作部	4	2.61%	0.08	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	50.00%	27.5
21	自然资源局	6	3.92%	0.12	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	50.00%	27.5
22	工信局	1	0.65%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	50.00%	27.5
23	林业局	2	1.31%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
24	医保局	3	1.96%	0.06	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
25	水利局	1	0.65%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
26	畜牧服务中心	1	0.65%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0

备注：其他局委4月份无转办工单。

12345联动服务工作4月份数据统计表

统计周期：2025年4月1日-30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	中州路街道	9	5.88%	0.18	88.89%	4.44	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55
2	马投涧镇	52	33.99%	1.02	96.15%	4.81	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	14	93.00%	51.15
3	龙泉镇	30	19.61%	0.59	93.33%	4.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	9	88.89%	48.89
4	太行小区街道	37	24.18%	0.73	97.30%	4.87	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	31	87.10%	47.91
5	东风乡	118	77.12%	2.31	38.79%	1.94	100.00%	15	99.16%	9.92	100.00%	12	38	86.84%	47.76
6	彰武街道	44	28.76%	0.86	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	22	81.82%	45
7	文昌大道街道	65	42.48%	1.27	81.54%	4.08	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	17	82.35%	45.29
8	马家乡	36	23.53%	0.71	97.22%	4.86	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	16	81.25%	44.69
9	文明大道街道	37	24.18%	0.73	40.54%	2.03	97.30%	14.6	95.12%	9.51	100.00%	12	15	86.67%	47.67
10	善应镇	56	36.60%	1.1	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	32	71.88%	39.53
11	田村街道	24	15.69%	0.47	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	12	66.67%	36.67

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%。