

# 龙安区行政审批和政务信息管理局

---

## 5月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

（第10期）

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将5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

5月份“12345”政务服务热线共受理1132件，其中微博1件、市长电话986件、市长信箱14件、微信94件、省12345平台36件、110平台1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448件，求助类178件，投诉类455件，建议类19件，举报类30件，其他类2件。截至6月10日联动服务热线已办结1090件，正在办理42件，及时签收率100%，按时反馈率99.82%，办结率100%，一次办结率93.80%，满意率91.02%。

### 二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：5月份受理诉求共468件，分别是东风乡（130件）、龙泉镇（25件）、马投涧镇

(69 件)、善应镇(42 件)、马家乡(32 件)、太行小区街道(29 件)、文明大道街道(15 件)、文昌大道街道(76 件)、中州路街道(7 件)、田村街道(6 件)、彰武街道(37 件)。

诉求主要集中在施工扰民、电梯损坏、违规遛狗、路上晾晒麦子问题等。如：近期晚上，金华街嘉州华庭三期东侧，工地夜间施工，噪音扰民；东风乡安鹤路与 107 国道交叉口王潘流新型社区 1 号楼 2 单元电梯损坏一周，至今无人维修；近期早 7 点左右和晚上 20 点左右，文明大道与中州路交叉口宏大幸福里小区门口小广场内有人不牵绳遛狗，存在安全隐患；马投涧北大岷村北地龙康大道上，有人晾晒麦子，影响通行等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：5 月份主要涉及到 23 家单位，共 664 件。诉求较多的单位是住建局、城市管理局、商务局，诉求主要体现在小区物业、井盖塌陷、乱停乱放、施工扰民、购车补贴等方面。如：文峰大道紫薇壹号西韵三期物业只收取物业费，但至今未向业主提供竣工验收与消防验收合格证，希望物业公示；钢一路与文昌大道交叉口东北角，人行道台上路灯灯杆下一个方形的井盖塌陷，存在安全隐患；梅东路与安宁街交叉口万和城一期北门口机动车违停严重，影响正常通行，消防车过不去；梅东路嘉州华庭东侧工地，夜间施工，噪音扰民；2023 年 11 月，本人在光明路豫北汽车市场购车，申请了龙安区的购车补贴，购车补贴至今未到账等问题。

附件：12345 联动服务工作 5 月份数据统计表

附件：

| 12345联动服务工作5月份数据统计表 |                     |     |        |            |         |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
|---------------------|---------------------|-----|--------|------------|---------|------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|-----|---------|-------------|
| 统计周期：2025年5月1日-31日  |                     |     |        |            |         |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
| 相关局委                |                     |     |        |            |         |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
| 序号                  | 联动单位                | 承办件 | 承办率    | 得分<br>(3分) | 及时签收率   | 得分<br>(5分) | 按时反馈率   | 得分<br>(15分) | 办结率     | 得分<br>(10分) | 一次办结率   | 得分<br>(12分) | 评议件 | 满意率     | 得分<br>(55分) |
| 1                   | 处置办                 | 1   | 0.64%  | 0.02       | 100.00% | 5          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 1   | 100.00% | 55          |
| 2                   | 市场监督管理局             | 16  | 10.19% | 0.31       | 93.75%  | 4.69       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 14  | 100.00% | 55          |
| 3                   | 教育局                 | 34  | 21.66% | 0.65       | 85.29%  | 4.26       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 13  | 100.00% | 55          |
| 4                   | 环卫事务中心              | 21  | 13.38% | 0.4        | 90.48%  | 4.52       | 100.00% | 15          | 96.30%  | 9.63        | 100.00% | 12          | 15  | 100.00% | 55          |
| 5                   | 卫健委                 | 22  | 14.01% | 0.42       | 81.82%  | 4.09       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 17  | 100.00% | 55          |
| 6                   | 商务局                 | 134 | 85.35% | 2.56       | 63.43%  | 3.17       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 99.25%  | 11.91       | 87  | 95.40%  | 52.47       |
| 7                   | 农业农村局               | 2   | 1.27%  | 0.04       | 50.00%  | 2.5        | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 2   | 100.00% | 55          |
| 8                   | 城市管理局               | 144 | 91.72% | 2.75       | 100.00% | 5          | 100.00% | 15          | 99.25%  | 9.93        | 100.00% | 12          | 79  | 89.87%  | 49.43       |
| 9                   | 文广体旅局               | 4   | 2.55%  | 0.08       | 100.00% | 5          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 75.00%  | 9           | 3   | 100.00% | 55          |
| 10                  | 水利局                 | 4   | 2.55%  | 0.08       | 25.00%  | 1.25       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 2   | 100.00% | 55          |
| 11                  | 人社局                 | 54  | 34.39% | 1.03       | 66.67%  | 3.33       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 34  | 94.12%  | 51.77       |
| 12                  | 医保局                 | 4   | 2.55%  | 0.08       | 75.00%  | 3.75       | 75.00%  | 11.25       | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 2   | 100.00% | 55          |
| 13                  | 机关事务中心              | 2   | 1.27%  | 0.04       | 0.00%   | 0          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 2   | 100.00% | 55          |
| 14                  | 自然资源局               | 1   | 0.64%  | 0.02       | 0.00%   | 0          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 1   | 100.00% | 55          |
| 15                  | 住建局                 | 157 | 100%   | 3          | 82.17%  | 4.11       | 99.34%  | 14.9        | 100.00% | 10          | 99.35%  | 11.92       | 93  | 81.72%  | 44.95       |
| 16                  | 安阳市生态环境局龙安分局        | 13  | 8.28%  | 0.25       | 84.62%  | 4.23       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 6   | 83.33%  | 45.83       |
| 17                  | 民政局                 | 1   | 0.64%  | 0.02       | 0.00%   | 0          | 100.00% | 15          | 50.00%  | 5           | 100.00% | 12          | 1   | 100.00% | 55          |
| 18                  | 安阳市市场监管综合行政执法支队龙安大队 | 8   | 5.10%  | 0.15       | 75.00%  | 3.75       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 87.50%  | 10.5        | 4   | 75.00%  | 41.25       |
| 19                  | 财政局                 | 17  | 10.83% | 0.32       | 29.41%  | 1.47       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 94.12%  | 11.29       | 7   | 71.43%  | 39.29       |
| 20                  | 交通局                 | 8   | 5.10%  | 0.15       | 75.00%  | 3.75       | 100.00% | 15          | 73.33%  | 7.33        | 100.00% | 12          | 6   | 66.67%  | 36.67       |
| 21                  | 林业局                 | 2   | 1.27%  | 0.04       | 100.00% | 5          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 0   | 0%      | 0           |
| 22                  | 应急管理局               | 1   | 0.64%  | 0.02       | 0.00%   | 0          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 0   | 0%      | 0           |
| 23                  | 发改委                 | 1   | 0.64%  | 0.02       | 0.00%   | 0          | 100.00% | 15          | 0%      | 0           | 100.00% | 12          | 0   | 0%      | 0           |

备注：其他局委5月份无转办工单。

| 12345联动服务工作5月份数据统计表 |        |     |        |            |        |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
|---------------------|--------|-----|--------|------------|--------|------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|-----|---------|-------------|
| 统计周期：2025年5月1日-31日  |        |     |        |            |        |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
| 乡镇（街道）              |        |     |        |            |        |            |         |             |         |             |         |             |     |         |             |
| 序号                  | 联动单位   | 承办件 | 承办率    | 得分<br>(3分) | 及时签收率  | 得分<br>(5分) | 按时反馈率   | 得分<br>(15分) | 办结率     | 得分<br>(10分) | 一次办结率   | 得分<br>(12分) | 评议件 | 满意率     | 得分<br>(55分) |
| 1                   | 太行小区街道 | 29  | 18.47% | 0.55       | 93.10% | 4.66       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 21  | 100.00% | 55          |
| 2                   | 东风乡    | 130 | 82.80% | 2.48       | 55.56% | 2.78       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 72  | 94.44%  | 51.94       |
| 3                   | 马投涧镇   | 69  | 43.95% | 1.32       | 66.18% | 3.31       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 36  | 94.44%  | 51.94       |
| 4                   | 彰武街道   | 37  | 23.57% | 0.71       | 97.30% | 4.87       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 23  | 91.30%  | 50.22       |
| 5                   | 龙泉镇    | 25  | 15.92% | 0.48       | 56.00% | 2.8        | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 20  | 95.00%  | 52.25       |
| 6                   | 马家乡    | 32  | 20.38% | 0.61       | 93.75% | 4.69       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 23  | 91.30%  | 50.22       |
| 7                   | 文昌大道街道 | 76  | 48.41% | 1.45       | 67.11% | 3.36       | 97.87%  | 14.68       | 98.46%  | 9.85        | 97.87%  | 11.74       | 39  | 89.74%  | 49.36       |
| 8                   | 善应镇    | 42  | 26.75% | 0.8        | 78.57% | 3.93       | 100.00% | 15          | 97.78%  | 9.78        | 100.00% | 12          | 27  | 88.89%  | 48.89       |
| 9                   | 田村街道   | 6   | 3.82%  | 0.11       | 0.00%  | 0          | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 83.33%  | 10          | 2   | 100.00% | 55          |
| 10                  | 中州路街道  | 7   | 4.46%  | 0.13       | 57.14% | 2.86       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 7   | 85.71%  | 47.14       |
| 11                  | 文明大道街道 | 15  | 9.55%  | 0.29       | 26.67% | 1.33       | 100.00% | 15          | 100.00% | 10          | 100.00% | 12          | 12  | 75.00%  | 41.25       |

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%。