

龙安区行政审批和政务信息管理局

11月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

(第22期)

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将11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

11月份“12345”政务服务热线共受理1372件，其中市长电话1245件、市长信箱7件、微信76件、连线政府2件、省12345平台39件、110平台3件。分别涉及11个乡（镇）、街道及27个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类564件，求助类247件，投诉类516件，建议类14件，举报类24件，其他类1件、大气污染有奖举报6件。截至12月5日联动服务热线已办结1321件，正在办理51件，及时签收率100%，按时反馈率99.69%，办结率100%，一次办结率95.59%，满意率98.08%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：11月份受理诉求共606件，分别是东风乡（181件）、龙泉镇（34件）、马投涧镇

(65 件)、善应镇 (37 件)、马家乡 (45 件)、太行小区街道 (14 件)、文明大道街道 (60 件)、文昌大道街道 (96 件)、中州路街道 (11 件)、田村街道 (30 件)、彰武街道 (33 件)。

诉求主要集中在停水、占道经营、飞线问题、供暖、占地款、停放车辆等。如：东风乡置度 C 区，高层全部停水三天未果；钢一路与祥云街交叉口隆厂长泰式火锅（音译），该店占道经营，影响通行；群众反映，嘉颐园小区业主称该小区给电动车和电动汽车充电的飞线很多，其中 17 号楼的比较严重，有些已经固定在墙上，有些还固定在楼道里，有的居民还在楼道里充电动三轮，诉求拆除 17 号楼楼道里和墙壁上的固定的飞线；2025 年烧盆窑村首次纳入集中供暖，至今未通暖气，村内老人众多，请政府协调相关部门尽快处理；马投涧镇下毛仪村村民反映，2024 年至 2025 年的南水北调占地补偿款至今未发放；文明大道吉信·御翠园小区内，占用消防通道停放车辆，影响通行等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：11 月份主要涉及到 27 家单位，共 766 件。诉求较多的单位是商务局、住建局、城市管理局，诉求主要体现在购车补贴、契税补贴、路灯不亮、占道经营、违停、信号灯问题、等方面。如：2023 年 12 月，本人在龙安区铁西路东风本田 4S 店购买一辆汽车，申请龙安区购车补贴，至今仍未发放；中州路南段中州花都 16 号楼 2 单元 1602 业主，2024 年 3 月申请契税补贴，至今未到账；太行路与文昌大道交叉口向北路段，道路两侧路灯不亮；每日早上上学时间，龙图街与钢三路交叉口游商占道经营，影响通行；文峰大道与商都路交叉口向

北路两侧机动车违停严重，阻碍交通等问题。

附件：12345联动服务工作11月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作11月份数据统计表

统计周期：2025年11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)	不计入考核件	评议件	满意率	得分(55分)
1	城市管理局	138	76.24%	2.29	98.55%	4.93	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	147	100.00%	55
2	住建局	82	45.30%	1.36	96.34%	4.82	100.00%	15	100.00%	10	98.78%	11.85	0	86	100.00%	55
3	教育局	51	28.18%	0.85	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	47	100.00%	55
4	商务局	176	97.24%	2.92	69.89%	3.49	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	170	98.82%	54.35
5	先进制造业开发区管理委员会	4	2.21%	0.07	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	6	100.00%	55
6	畜牧服务中心	3	1.66%	0.05	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	2	100.00%	55
7	民政局	2	1.10%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	2	100.00%	55
8	市场监督管理局	18	9.94%	0.3	94.44%	4.72	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	10	100.00%	55
9	卫健委	43	23.76%	0.71	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	40	100.00%	55
10	环卫事务中心	20	11.05%	0.33	90.00%	4.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	17	100.00%	55
11	人社局	65	35.91%	1.08	66.15%	3.31	100.00%	15	100.00%	10	98.46%	11.82	2	48	100.00%	55
12	自然资源局	4	2.21%	0.07	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	8	100.00%	55
13	交通局	22	12.15%	0.36	68.18%	3.41	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	21	100.00%	55
14	应急管理局	2	1.10%	0.03	50.00%	2.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	3	100.00%	55
15	医保局	9	4.97%	0.15	44.44%	2.22	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	1	100.00%	55
16	文广体旅局	7	3.87%	0.12	42.86%	2.14	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	9	100.00%	55
17	安阳市生态环境局龙安分局	17	9.39%	0.28	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	18	94.44%	51.94
18	林业局	3	1.66%	0.05	33.33%	1.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	3	100.00%	55
19	财政局	26	14.36%	0.43	38.46%	1.92	95.00%	14.25	100.00%	10	91.30%	10.96	1	21	100.00%	55
20	发改委	4	2.21%	0.07	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	4	100.00%	55
21	机关事务中心	3	1.66%	0.05	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	1	100.00%	55
22	社会工作部	1	0.55%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	2	100.00%	55
23	水利局	3	1.66%	0.05	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	66.67%	8	0	4	100.00%	55
24	安阳市市场监管综合行政执法支队龙安大队	10	5.52%	0.17	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	90.00%	10.8	1	12	91.67%	50.42
25	农业农村局	15	8.29%	0.25	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	78.57%	9.43	0	14	100.00%	55
26	司法局	1	0.55%	0.02	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	10	0.00%	0	0	1	100.00%	55
27	矿管服务中心	1	0.55%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0	0%	0

备注：其他局委11月份无转办工单。

12345联动服务工作11月份数据统计表

统计周期：2025年11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)	不计入 考核件	评议件	满意率	得分 (55分)
1	龙泉镇	34	18.78%	0.56	94.12%	4.71	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	19	100.00%	55
2	中州路街道	11	6.08%	0.18	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	9	100.00%	55
3	文明大道街道	60	33.15%	0.99	83.33%	4.17	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	60	100.00%	55
4	太行小区街道	14	7.73%	0.23	92.86%	4.64	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	27	100.00%	55
5	善应镇	37	20.44%	0.61	91.89%	4.59	100.00%	15	100.00%	10	97.14%	11.66	0	16	100.00%	55
6	文昌大道街道	96	53.04%	1.59	64.58%	3.23	95.95%	14.39	100.00%	10	94.59%	11.35	2	116	100.00%	55
7	马家乡	45	24.86%	0.75	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	95.35%	11.44	1	31	96.77%	53.22
8	田村街道	30	16.57%	0.5	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	33	96.97%	53.33
9	彰武街道	33	18.23%	0.55	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	89.66%	10.76	0	21	95.24%	52.38
10	马投涧镇	65	35.91%	1.08	16.92%	0.85	100.00%	15	100.00%	10	91.80%	11.02	2	71	100.00%	55
11	东风乡	181	100%	3	20.99%	1.05	98.80%	14.82	100.00%	10	96.45%	11.57	0	164	91.46%	50.3

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95%，群众满意率不低于95%。