

龙安区行政审批和政务信息管理局

1月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

(第2期)

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将1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

1月份“12345”政务服务热线共受理1500件，其中市长电话1343件、市长信箱1件、微信128件、省12345平台28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624件，求助类231件，投诉类561件，建议类23件，举报类55件，其他类3件、大气污染有奖举报3件。截至2月6日联动服务热线已办结1416件，正在办理84件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率96.10%，满意率98.24%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：1月份受理诉求共684件，分别是东风乡（180件）、龙泉镇（54件）、马投涧镇

(83件)、善应镇(36件)、马家乡(63件)、太行小区街道(18件)、文明大道街道(61件)、文昌大道街道(93件)、中州路街道(14件)、田村街道(6件)、彰武街道(76件)。

诉求主要集中在用水、安全隐患、换届选举、占地补偿款、投诉物业、供暖问题等。如：东风乡郭家庄村居民反映，郭家庄村用水十分不便，乡政府招标已通过2年，至今资金仍审批不下来，希望尽快督促资金发放，解决群众用水需求；东风乡王潘流村“王素香超市”门口设置大约十米长的大塑料棚子，在塑料棚里聚众点火且塑料棚北面堆放有木材，存在安全隐患，要求尽快去掉塑料棚子；马投涧何大珉村村民杨艳平，既不是村民代表也不是村委干部，私自参与换届选举，违规投票；马投涧乡宋家堂村民，2021年修风力发电占用本人耕地，承诺60岁以上老人可获得2万多元的养老保险补偿款，但补偿款迟迟不发放；龙图街与铁西路交叉口向南路西阳光国际城（也叫阳光慧园）小区，公共区域绿化被物业私自砍伐，且小区地上有停车位也不让业主停汽车，但是却不管老头乐进小区，要求投诉物业；彰武街道安化社区中心区2号楼107户业主，家中暖气不热等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：1月份主要涉及到26家单位，共816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、机动车违停、遛狗不栓绳、占道经营、契税补贴、路灯问题等方面。如：2023年11月份，本人申请龙安区购车补贴，补贴至今未到账；凤阳街与铁三路交叉口向南阳光国际城3期门口，机动车违停严重，多次反映未改善；清风街

与中州路交叉口，很多居民遛狗不栓绳；清风街与铁四路交叉口西北角商贩占道经营，影响通行；文峰大道与太行路交叉口紫薇西韵业主反映，2024年3月29日已向太行小区街道办事处缴纳契税补贴资料，但至今未发放契税补贴；钢一路（文明大道至文昌大道）、祥云街（梅东路至钢花路）路灯不亮等问题。

附件：12345联动服务工作1月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作1月份数据统计表

统计周期：2026年1月1日-31日

相关局委

序号	联动单位	承办件	承办率	及时签收率	按时反馈率	办结率	一次办结率	不计入考核件	评议件	满意率
1	城市管理局	123	54.67%	99.19%	100.00%	100.00%	94.78%	2	115	100.00%
2	矿管服务中心	8	3.56%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	5	100.00%
3	机关事务中心	1	0.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	100.00%
4	水利局	1	0.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
5	安阳市生态环境局龙安分局	12	5.33%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%	1	21	100.00%
6	市场监督管理局	18	8%	88.89%	100.00%	100.00%	100.00%	4	39	100.00%
7	教育局	58	25.78%	93.10%	100.00%	100.00%	100.00%	4	67	98.51%
8	卫健委	57	25.33%	89.29%	100.00%	100.00%	93.88%	1	55	100.00%
9	环卫事务中心	10	4.44%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	11	100.00%
10	医保局	8	3.56%	71.43%	100.00%	100.00%	100.00%	0	8	100.00%
11	住建局	89	39.56%	92.13%	101.19%	100.00%	100.00%	6	87	95.40%
12	人社局	65	28.89%	84.62%	100.00%	100.00%	93.22%	2	66	98.48%
13	先进制造业开发区管理委员会	3	1.33%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
14	交通局	31	13.78%	51.61%	100.00%	100.00%	100.00%	0	44	100.00%
15	商务局	225	100%	58.22%	100.00%	100.00%	98.92%	0	204	94.12%
16	林业局	15	6.67%	46.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	9	100.00%
17	民政局	2	0.89%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
18	财政局	27	12%	81.48%	100.00%	100.00%	81.48%	3	27	100.00%
19	文广体旅局	6	2.67%	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	100.00%
20	农业农村局	12	5.33%	25.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	12	100.00%
21	龙城公司	8	3.56%	12.50%	100.00%	100.00%	100.00%	1	9	100.00%
22	发改委	4	1.78%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	12	100.00%
23	自然资源局	9	4%	11.11%	100.00%	100.00%	87.50%	0	6	100.00%
24	司法局	1	0.44%	100.00%	100.00%	0%	100.00%	0	1	100.00%
25	社会工作部	1	0.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1	0	0%
26	应急管理局	1	0.44%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	0	0%

备注：其他局委1月份无转办工单。

12345联动服务工作1月份数据统计表

统计周期：2026年1月1日-31日

乡镇（街道）

序号	联动单位	承办件	承办率	及时签收率	按时反馈率	办结率	一次办结率	不计入考核件	评议件	满意率
1	马家乡	63	28%	98.41%	100.00%	100.00%	97.96%	2	47	100.00%
2	中州路街道	14	6.22%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	2	77	100.00%
3	太行小区街道	18	8%	94.44%	100.00%	100.00%	100.00%	0	66	100.00%
4	善应镇	36	16%	80.56%	100.00%	100.00%	100.00%	0	31	100.00%
5	彰武街道	76	33.78%	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%	0	49	100.00%
6	田村街道	6	2.67%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
7	文明大道街道	61	27.11%	91.80%	100.00%	100.00%	98.15%	3	57	98.25%
8	龙泉镇	54	24%	87.04%	100.00%	100.00%	87.23%	1	43	100.00%
9	文昌大道街道	93	41.33%	75.27%	100.00%	100.00%	98.21%	0	100	97.00%
10	东风乡	180	80%	9.50%	100.00%	100.00%	95.24%	8	134	97.76%
11	马投涧镇	83	36.89%	26.51%	98.61%	100.00%	72.97%	3	73	98.63%

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%。