

龙安区行政审批和政务信息管理局

2月份龙安区政务服务热线工作办理情况通报

(第4期)

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将2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

2月份“12345”政务服务热线共受理1086件，其中市长电话985件、市长信箱5件、微信73件、省12345平台23件。分别涉及11个乡（镇）、街道及22个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类443件，求助类158件，投诉类435件，建议类15件，举报类28件，其他类2件、大气污染有奖举报5件。截至3月3日联动服务热线已办结908件，正在办理178件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率95.88%，满意率99.27%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：2月份受理诉求共498件，分别是东风乡（146件）、龙泉镇（22件）、马投涧镇

(75件)、善应镇(43件)、马家乡(60件)、太行小区街道(19件)、文明大道街道(46件)、文昌大道街道(44件)、中州路街道(10件)、田村街道(8件)、彰武街道(25件)。诉求主要集中在换届选举、天然气、申请五保户、占地补偿款、消防安全等。如：东风乡大坡村正在进行换届选举，候选人郭俊杰曾被纪委证实有过贪污违法记录，认为应取消其候选资格；东风乡安家沟村，全村未安装燃气管道，至今无法接通天然气，给村民生活带来不便；马投涧镇李各涧村村民，无父母无子女，需要常年吃药，家庭也困难，想要申请五保户，但是一直申请不下来，希望申请五保户；马投涧乡水涧村土生园项目占据本人耕地，2025年占地补偿款未发放；马家乡科泉燕芳烟酒批发超市营业期间消防安全通道上锁，存在安全隐患等问题。

从部门诉求受理情况分析：2月份主要涉及到22家单位，共588件。诉求较多的单位是商务局、城市管理局、人社局，诉求主要体现在购车补贴、遛狗不栓绳、占道经营、乱停乱放、车辆违停、拖欠工资等方面。如：2023年10月底，在龙安区铁西路广汽传祺4S店购买车辆，并向龙安区申请购车补贴，至今未发放；中州路与祥云街交叉口向西御翠园2号院小区内东侧车棚附近，有业主遛狗不栓绳；每周日上午，铁西路（文昌大道至龙图街路段）二手电动车、电动三轮交易市场，占道经营，影响交通；每天晚上6点之后，金华街嘉洲灏庭小区北门附近机动车乱停乱放，占用消防通道，妨碍正常通行；1月至2月份，一行5人在马投涧镇城发环保能源安阳有限公司做工，负责人：卢志军（联系方式：

18518236888)拖欠工资共5万余元等问题。

附件：12345联动服务工作2月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作2月份数据统计表

统计周期：2026年2月1日-28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	97	66.44%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%	1	115	100.00%
2	商务局	124	84.93%	67.74%	100.00%	100.00%	100.00%	2	200	100.00%
3	教育局	39	26.71%	89.74%	100.00%	100.00%	100.00%	1	40	100.00%
4	市场监督管理局	8	5.48%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	12	100.00%
5	卫健委	30	20.55%	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	2	45	100.00%
6	先进制造业开发区管理委员会	3	2.05%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
7	住建局	60	41.10%	71.67%	100.00%	100.00%	98.18%	2	70	100.00%
8	环卫事务中心	12	8.22%	83.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	14	100.00%
9	林业局	17	11.64%	76.47%	100.00%	100.00%	100.00%	1	18	100.00%
10	人社局	89	60.96%	44.83%	100.00%	100.00%	100.00%	1	73	100.00%
11	财政局	18	12.33%	77.78%	100.00%	100.00%	94.44%	0	21	100.00%
12	安阳市生态环境局龙安分局	10	6.85%	90.00%	100.00%	100.00%	85.71%	0	7	100.00%
13	交通局	22	15.07%	61.11%	100.00%	100.00%	92.86%	1	27	100.00%
14	退役军人事务管理局	3	2.05%	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
15	自然资源局	5	3.42%	20.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	10	100.00%
16	文广体旅局	9	6.16%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	7	100.00%
17	民政局	2	1.37%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1	2	100.00%
18	社会工作部	1	0.68%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
19	龙城公司	5	3.42%	33.33%	100.00%	100.00%	66.67%	0	7	100.00%
20	发改委	3	2.05%	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%	0	2	100.00%
21	农业农村局	23	15.75%	4.35%	100.00%	100.00%	100.00%	0	22	90.91%
22	医保局	3	2.05%	0.00%	100.00%	100.00%	33.33%	0	7	100.00%

备注：其他局委2月份无转办工单。

12345联动服务工作2月份数据统计表

统计周期：2026年2月1日-28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	彰武街道	25	17.12%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	71	100.00%
2	中州路街道	10	6.85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	16	100.00%
3	文明大道街道	46	31.51%	82.61%	100.00%	100.00%	97.50%	1	55	100.00%
4	太行小区街道	19	13.01%	100.00%	100.00%	100.00%	94.12%	1	18	100.00%
5	善应镇	43	29.45%	72.09%	100.00%	100.00%	94.74%	0	38	100.00%
6	龙泉镇	22	15.07%	90.91%	100.00%	100.00%	90.00%	0	53	100.00%
7	东风乡	146	100%	14.38%	100.00%	100.00%	97.46%	2	156	99.36%
8	马家乡	60	41.10%	83.33%	100.00%	100.00%	98.15%	0	68	95.59%
9	田村街道	8	5.48%	37.50%	100.00%	100.00%	100.00%	0	10	100.00%
10	文昌大道街道	44	30.14%	61.36%	106.67%	100.00%	100.00%	0	74	94.59%
11	马投涧镇	75	51.37%	13.33%	100.00%	100.00%	81.36%	2	87	100.00%

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%。