

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1233件，其中市长电话1104件、市长信箱4件、微信90件、省12345平台34件、110平台1件。分别涉及11个乡（镇）、街道及25个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类499件，求助类167件，投诉类528件，建议类13件，举报类24件，其他类2件。截至6月5日联动服务热线已办结1156件，正在办理77件，及时签收率100%，按时反馈率100%，办结率100%，一次办结率96.97%，满意率96.24%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：5月份受理诉求共681件，分别是东风乡（194件）、龙泉镇（40件）、马投涧镇

(107 件)、善应镇(32 件)、马家乡(47 件)、太行小区街道(38 件)、文明大道街道(66 件)、文昌大道街道(110 件)、中州路街道(15 件)、田村街道(7 件)、彰武街道(25 件)。诉求主要集中在露天烧烤、施工噪音、消防问题、物业问题、晾晒粮食等。如：文源街与太行路交叉口东南角“炭火烧烤”店，每天晚上在店外使用煤炭露天烧烤，油烟呛人；梅东路与殷三路交叉口红安嘉园东侧老六庄安置房工地昼夜施工，噪音扰民；中州路与祥云街交叉口向南 100 米路东，有两家内衣厂，没有消防设施，存在安全隐患；铁西路与安彩大道交叉口四府新村，该小区地下停车场未验收，便强制性收取停车费，要求投诉；马投涧镇刘各涧村刘各涧桥西侧道路，有村民在此处晾晒粮食，影响通行等问题。

从部门诉求受理情况分析：5 月份主要涉及到 25 家单位，共 552 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、车辆违停、占道经营、契税补贴、道路问题等方面。如：2024 年 9 月，在文峰区文昌大道与彰德路交叉口向西 200 米左右路西红旗 4S 店购车，申请龙安区购车补贴，至今未发放；祥云街与中州路交叉口向东私家车辆乱停乱放，影响通行；钢三路与龙图街交叉口李记熟食卤肉店铺，使用小车占用盲道经营，多次反映无改善；铁西路与安彩大道元泰京华园 1 期业主反映，2024 年 6 月缴纳契税，契税补贴至今未发放；祥云街御翠园 2 号院 A 区南门门口向西 50 米，机动车道路中间有明显凹陷，

存在安全隐患等问题。

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：2026年5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	卫健委	27	13.92%	96.30%	100.00%	100.00%	100.00%	1	33	100.00%
2	商务局	111	57.22%	75.68%	100.00%	100.00%	100.00%	0	134	99.25%
3	社会工作部	2	1.03%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	4	100.00%
4	矿管服务中心	1	0.52%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	2	100.00%
5	城市管理局	111	57.22%	96.40%	100.00%	100.00%	99.00%	3	114	97.37%
6	市场监督管理局	25	12.89%	76.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	20	100.00%
7	环卫事务中心	9	4.64%	77.78%	100.00%	100.00%	100.00%	0	9	100.00%
8	教育局	47	24.23%	87.23%	100.00%	100.00%	100.00%	0	49	97.96%
9	民政局	3	1.55%	66.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
10	机关事务中心	2	1.03%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	1	100.00%
11	住建局	85	43.81%	82.14%	100.00%	100.00%	93.98%	0	98	94.90%
12	财政局	3	1.55%	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	8	100.00%
13	文广体旅局	5	2.58%	20.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1	7	100.00%
14	先进制造业开发区管理委员会	6	3.09%	16.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	5	100.00%
15	农业农村局	6	3.09%	16.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	6	100.00%
16	医保局	6	3.09%	16.67%	100.00%	100.00%	100.00%	0	5	100.00%
17	人社局	37	19.07%	41.67%	102.94%	100.00%	100.00%	0	40	95.00%
18	自然资源局	3	1.55%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
19	林业局	3	1.55%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	5	100.00%
20	畜牧服务中心	1	0.52%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
21	发改委	1	0.52%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	3	100.00%
22	水利局	3	1.55%	66.67%	100.00%	100.00%	66.67%	0	2	100.00%
23	交通局	16	8.25%	53.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	15	93.33%
24	安阳市生态环境局龙安分局	14	7.22%	71.43%	100.00%	100.00%	100.00%	0	13	76.92%
25	龙城公司	1	0.52%	0.00%	0%	100.00%	0%	0	3	100.00%

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：2026年5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	中州路街道	15	7.73%	86.67%	100.00%	100.00%	100.00%	1	16	100.00%
2	善应镇	32	16.49%	78.13%	100.00%	100.00%	100.00%	1	29	100.00%
3	文明大道街道	66	34.02%	86.15%	100.00%	100.00%	100.00%	1	55	98.18%
4	龙泉镇	40	20.62%	84.62%	100.00%	100.00%	100.00%	0	35	97.14%
5	彰武街道	25	12.89%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0	17	94.12%
6	田村街道	7	3.61%	33.33%	100.00%	100.00%	100.00%	0	5	100.00%
7	太行小区街道	38	19.59%	66.67%	96.88%	100.00%	100.00%	1	31	96.77%
8	东风乡	194	100%	23.20%	100.00%	100.00%	98.82%	0	177	94.92%
9	马家乡	47	24.23%	97.87%	100.00%	100.00%	100.00%	2	53	90.57%
10	马投涧镇	107	55.15%	6.54%	98.91%	100.00%	98.96%	0	90	95.56%
11	文昌大道街道	110	56.70%	7.34%	100.00%	100.00%	96.15%	0	85	95.29%

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%。