

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简报

(第6期)

龙安区政务服务和大数据管理局办公室

2024年4月4日

3月份龙安区政务服务热线工作办理情况 通报

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将3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

3月份“12345”政务服务热线共受理768件，其中微博1件、市长电话706件、市长信箱14件、微信27件、连线政府3件、省12345平台17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513件，求助类71件，投诉类159件，建议类11件，举报类14件。截止4月4日联动服务热线已办结669件，正在办理99件，回复率100%；其中群众评议件329

件，满意率 89.06%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：3 月份受理诉求共 394 件，分别是东风乡（150 件）、龙泉镇（21 件）、马投涧镇（51 件）、善应镇（20 件）、马家乡（22 件）、太行小区街道（14 件）、文明大道街道（19 件）、文昌大道街道（61 件）、中州路街道（12 件）、田村街道（10 件）、彰武街道（14 件）。

诉求主要集中在房屋契税、施工噪音、污水、占地补偿等。如：龙图街嘉洲雅舍北区 6 号楼 2 单元 101 户业主，2023 年 12 月缴纳房屋契税，但至今未发放契税补贴；每天 22 点以后，梅东路与安彩大道交叉口西南角工地，昼夜施工，严重扰民；文昌大道与铁西路交叉口向西海兴公寓排出大量污水；马投涧乡宋家堂村民，2023 年度占地补偿款至今未发放等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：3 月份主要涉及到 25 家单位，共 374 件。诉求较多的单位是行政执法局、教育局、人社局，诉求主要体现在游商占道、违停问题、噪音、学校招生、拖欠工资等方面。如：铁二路与文明大道交叉口嘉颐园，小区东门存在流动商贩占道经营的情况；安宁街与梅东路交叉口（万和城一期和二期间），车辆违停严重，影响正常通行，希望相关部门加大执法力度；龙图街安阳市锦绣学校，周一至周五学校喇叭声音太大，严重影响附近居民休息，要求降低音量不再扰民；咨询龙安区文昌大道与钢二路交叉口西北角龙安区实验中学（原昼锦中学）2024 年 9 月份是否会设置小学部；2024 年 2 月份，本人在龙安

区中州路中州花都二楼丁豪杰台球俱乐部做服务员，拖欠工资1000余元未给（有录音为证）等问题。

三、存在不满意件情况

3月份回复有不满意件的单位：行政执法局（2件）、教育局（2件）、市场监管局（2件）、人社局（3件）、退役军人事务管理局（2件），东风乡（10件）、马投涧镇（3件）、善应镇（2件）、太行小区街道（2件）、文明大道街道（1件）、文昌大道街道（4件）、田村街道（1件）、中州路街道（1件）。

附件：3月份12345政务服务热线工作办理情况通报

附件:

12345联动服务工作3月份办理情况通报表																	
统计周期:2024年3月1日至2024年3月31日									统计时间:2024年4月1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)	评议件	满意率	得分(55分)	总分	排名
1	马家乡	22	14.67%	0.44	72.73%	3.64	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55	96.08	1
2	龙泉镇	21	14%	0.42	100.00%	5	100.00%	15	68.75%	6.88	100.00%	12	5	100.00%	55	94.3	2
3	彰武街道	14	9.33%	0.28	100.00%	5	100.00%	15	69.70%	6.97	100.00%	12	6	100.00%	55	94.25	3
4	中州路街道	12	8%	0.24	41.67%	2.08	100.00%	15	73.33%	7.33	100.00%	12	9	88.89%	48.89	85.54	4
5	马投涧镇	51	34%	1.02	1.96%	0.1	100.00%	15	92.50%	9.25	100.00%	12	24	87.50%	48.13	85.5	5
6	东风乡	150	100%	3	6.85%	0.34	99.19%	14.88	88.58%	8.86	99.20%	11.9	59	83.05%	45.68	84.66	6
7	文昌大道街道	61	40.67%	1.22	11.48%	0.57	100.00%	15	85.00%	8.5	97.92%	11.75	28	85.71%	47.14	84.18	7
8	文明大道街道	19	12.67%	0.38	84.21%	4.21	100.00%	15	43.24%	4.32	94.12%	11.29	7	85.71%	47.14	82.34	8
9	善应镇	20	13.33%	0.4	45.00%	2.25	100.00%	15	88.00%	8.8	100.00%	12	8	75.00%	41.25	79.7	9
10	太行小区街道	14	9.33%	0.28	42.86%	2.14	100.00%	15	65.52%	6.55	100.00%	12	7	71.43%	39.29	75.26	10
11	田村街道	10	6.67%	0.2	11.11%	0.56	100.00%	15	78.57%	7.86	100.00%	12	2	50.00%	27.5	63.12	11

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%。

12345联动服务工作3月份办理情况通报表

统计周期:2024年3月1日至2024年3月31日

统计时间:2024年4月1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)	评议件	满意率	得分(55分)	总分	排名
1	农业农村局	1	0.67%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	97.02	1
2	文广体旅局	5	3.33%	0.1	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	100%	55	96.1	2
3	林业局	4	2.67%	0.08	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55	95.83	3
4	交通局	27	18%	0.54	77.78%	3.89	100.00%	15	82.22%	8.22	96.15%	11.54	7	100.00%	55	94.19	4
5	水利局	1	0.67%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	66.67%	6.67	100.00%	12	0	100%	55	93.69	5
6	先进制造业开发区管理委员会	3	2%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	62.50%	6.25	100.00%	12	1	100.00%	55	93.31	6
7	财政局	5	3.33%	0.1	80.00%	4	100.00%	15	71.43%	7.14	100.00%	12	3	100.00%	55	93.24	7
8	卫健委	33	22%	0.66	15.15%	0.76	100.00%	15	97.67%	9.77	100.00%	12	15	100.00%	55	93.19	8
9	行政执法局	79	52.67%	1.58	97.47%	4.87	100.00%	15	72.73%	7.27	100.00%	12	33	93.94%	51.67	92.39	9
10	民政局	12	8%	0.24	8.33%	0.42	100.00%	15	93.75%	9.38	100.00%	12	4	100.00%	55	92.04	10
11	畜牧服务中心	1	0.67%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	92.02	11
12	医保局	3	2%	0.06	33.33%	1.67	100.00%	15	80.00%	8	100.00%	12	3	100.00%	55	91.73	12
13	商务局	14	9.33%	0.28	35.71%	1.79	100.00%	15	75.00%	7.5	100.00%	12	5	100.00%	55	91.57	13
14	生态环境局	5	3.33%	0.1	80.00%	4	100.00%	15	45.45%	4.55	100.00%	12	0	100%	55	90.65	14
15	工信局	2	1.33%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	33.33%	3.33	100.00%	12	0	100%	55	90.37	15
16	环卫事务中心	10	6.67%	0.2	11.11%	0.56	100.00%	15	75.00%	7.5	100.00%	12	6	100.00%	55	90.26	16
17	教育局	58	38.67%	1.16	31.03%	1.55	100.00%	15	92.65%	9.27	100.00%	12	24	91.67%	50.42	89.4	17
18	住建局	30	20%	0.6	31.03%	1.55	100.00%	15	50.00%	5	96.30%	11.56	18	100.00%	55	88.71	18
19	市场监督管理局(食药监)	19	12.67%	0.38	84.21%	4.21	100.00%	15	75.86%	7.59	100.00%	12	10	90.00%	49.5	88.68	19
20	机关事务中心	2	1.33%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	0.00%	0	100.00%	12	0	100%	55	87.04	20
21	人社局	45	30%	0.9	46.67%	2.33	100.00%	15	78.33%	7.83	100.00%	12	25	88.00%	48.4	86.46	21
22	自然资源局	1	0.67%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	33.33%	3.33	100.00%	12	1	100.00%	55	85.35	22
23	应急管理局	1	0.67%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	25.00%	2.5	100.00%	12	0	100%	55	84.52	23
24	发改委	3	2%	0.06	0.00%	0	100.00%	15	0.00%	0	100.00%	12	0	100%	55	82.06	24
25	市场监督管理局(工商分局)	7	4.67%	0.14	42.86%	2.14	100.00%	15	45.45%	4.55	100.00%	12	2	50.00%	27.5	61.33	25
26	退役军人事务管理局	3	2%	0.06	0.00%	0	100.00%	15	75.00%	7.5	100.00%	12	2	0.00%	0	34.56	26

备注：其他局委3月份无办理工单。