

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 10 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 6 月 20 日

5 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 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 921 件(较 4 月份增加 79 件)，其中微博 1 件、市长电话 852 件、市长信箱 5 件、微信 37 件、短信平台 1 件、连线政府 7 件、省 12345 平台 17 件(较 4 月份减少 4 件)、110 平台 1 件。分别涉及 11 个乡(镇)、街道及 21 个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类 510 件，求助类 89 件，投诉类 288 件，建议类 13 件，表扬类 1 件，举报类 20 件。截止 6 月 3 日联

动服务热线已办结 818 件，正在办理 103 件，回复率 100%；其中群众评议件 332 件，满意率 88.77%。

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 446 件，分别是东风乡（143 件）、龙泉镇（22 件）、马投涧镇（63 件）、善应镇（47 件）、马家乡（38 件）、太行小区街道（24 件）、文明大道街道（12 件）、文昌大道街道（58 件）、中州路街道（6 件）、田村街道（13 件）、彰武街道（20 件）。

诉求主要集中在倾倒垃圾、电费补贴、噪音问题、补偿款、小区水务移交等。如：清风街三家庄农贸市场门口方形井盖，有人私自倾倒废水垃圾，味道刺鼻；东风乡活水村 2023 年电费补贴何时发放；东风乡活水村村民，南侧邻居孙山在家中安装光伏发电，机器噪音过大，影响休息；马投涧乡张家庄村村民反映，安阳市供电公司占用本人耕地建设铁塔，至今未发放 2023 年补偿款；铁西路与凤阳街交叉口元泰京华园小区饮用水，何时移交水务公司等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：5 月份主要涉及到 21 家单位，共 475 件。诉求较多的单位是行政执法局、住建局、教育局，诉求主要体现在游商问题、施工噪音、契税补贴、路灯不亮、小学问题等方面。如：清风街与商都路交叉口，流动商贩在快车道占道经营，影响正常通行；铁西路与文昌大道交叉口向北路西，四府新村里面凌晨 6 点 20 工地施工噪音，影响小区居民休息；公园壹号东南侧约 160 米金悦湾小区的业主，申请房屋契税补贴至

今未到账；金祥路两侧路灯不亮，附近龙文中学学生晚上 9：30 分左右放学，学生夜间通行存在安全隐患，希望尽快开启路灯；鼎盛帕提欧小区居民应该上哪所小学等问题。

三、未达到“十大体系”考评指标情况

按照安阳市“十大体系”考评细则，12345 政务服务便民热线办理工作年终办结率应不低于 100%，及时签收率不低于 95%，按时反馈率不低于 95%，一次办结率不低于 90%，群众满意率不低于 85%，5 月份未达到要求的承办单位通报如下：

1、及时签收率低于 95%的单位：先进制造业开发区管理委员会、财政局、水利局、卫健委、文广体旅局、交通局、人社局、林业局、民政局、住建局、环卫事务中心、市场监督综合行政执法支队龙安大队、自然资源局、医保局，文明大道街道、善应镇、东风乡、马投涧镇、文昌大道街道、田村街道。

2、群众满意率低于 85%的单位：教育局、市场监督管理局（食药监）、商务局、环卫事务中心、市场监督综合行政执法支队龙安大队、医保局，田村街道。

附件：5 月份 12345 政务服务热线工作办理情况通

附件：

12345联动服务工作5月份办理情况通报表																	
统计周期:2024年5月1日至2024年5月31日										统计时间:2024年6月3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	龙泉镇	22	15.38%	0.46	95.45%	4.77	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	100.00%	55	97.23	1
2	中州路街道	6	4.20%	0.13	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55	97.13	2
3	文明大道街道	12	8.39%	0.25	83.33%	4.17	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55	96.42	3
4	彰武街道	20	13.99%	0.42	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	9	88.89%	48.89	91.31	4
5	善应镇	47	32.87%	0.99	89.36%	4.47	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	26	88.46%	48.65	91.11	5
6	太行小区街道	24	16.78%	0.5	100.00%	5	100.00%	15	95.83%	9.58	100.00%	12	9	88.89%	48.89	90.97	6
7	东风乡	143	100%	3	24.82%	1.24	98.31%	14.75	100.00%	10	100.00%	12	57	89.47%	49.21	90.2	7
8	马家乡	38	26.57%	0.8	97.37%	4.87	100.00%	15	100.00%	10	96.97%	11.64	22	86.36%	47.5	89.81	8
9	马投涧镇	63	44.06%	1.32	6.45%	0.32	97.83%	14.67	98.04%	9.8	100.00%	12	23	91.30%	50.22	88.33	9
10	文昌大道街道	58	40.56%	1.22	3.57%	0.18	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	19	89.47%	49.21	87.61	10
11	田村街道	13	9.09%	0.27	15.38%	0.77	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	80.00%	44	82.04	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5月份办理情况通报表																	
统计周期:2024年5月1日至2024年5月31日										统计时间:2024年6月3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	生态环境局	6	4.20%	0.13	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55	97.13	1
2	农业农村局	2	1.40%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	97.04	2
3	退役军人事务管理局	1	0.70%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	97.02	3
4	行政执法局	82	57.34%	1.72	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	27	96.30%	52.97	96.69	4
5	先进制造业开发区管理委员会	6	4.20%	0.13	83.33%	4.17	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55	96.3	5
6	财政局	21	14.69%	0.44	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	100.00%	55	95.77	6
7	水利局	4	2.80%	0.08	25.00%	1.25	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	100.00%	55	93.33	7
8	卫健委	24	16.78%	0.5	12.50%	0.63	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	12	100.00%	55	93.13	8
9	文广体旅局	5	3.50%	0.11	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55	92.11	9
10	交通局	23	16.08%	0.48	86.96%	4.35	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	10	90.00%	49.5	91.33	10
11	人社局	37	25.87%	0.78	86.11%	4.31	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	86.67%	47.67	89.76	11
12	林业局	16	11.19%	0.34	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	87.50%	48.13	89.47	12
13	教育局	62	43.36%	1.3	95.16%	4.76	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	25	84.00%	46.2	89.26	13
14	民政局	13	9.09%	0.27	84.62%	4.23	100.00%	15	100.00%	10	92.31%	11.08	8	87.50%	48.13	88.71	14
15	住建局	73	51.05%	1.53	47.89%	2.39	98.46%	14.77	96.72%	9.67	100.00%	12	33	87.88%	48.33	88.69	15
16	市场监督管理局(食药监)	23	16.08%	0.48	95.65%	4.78	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	81.82%	45	87.26	16
17	商务局	47	32.87%	0.99	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	75.00%	41.25	84.24	17
18	环卫事务中心	17	11.89%	0.36	43.75%	2.19	100.00%	15	100.00%	10	93.33%	11.2	5	80.00%	44	82.75	18
19	市场监管综合行政执法支队龙安大队	7	4.90%	0.15	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	75.00%	41.25	82.69	19
20	自然资源局	2	1.40%	0.04	0.00%	0	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	0	100.00%	55	82.04	20
21	医保局	4	2.80%	0.08	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	66.67%	36.67	77.5	21

备注：其他局委 5 月份无办理工单。