

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 12 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 7 月 10 日

6 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 6 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

6 月份“12345”政务服务热线共受理 892 件(较 5 月份减少 29 件)，其中微博 1 件、市长电话 819 件、市长信箱 12 件、微信 46 件、省 12345 平台 14 件(较 5 月份减少 3 件)。分别涉及 11 个乡镇(镇)、街道及 22 个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类 405 件，求助类 101 件，投诉类 351 件，建议类 10 件，举报类 25 件。截止 7 月 10 日联动服务热线已办结 880 件，正在办理 12 件，回复率 100%；其中群众评议

件 624 件，满意率 90.87%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：6 月份受理诉求共 462 件，分别是东风乡（145 件）、龙泉镇（37 件）、马投涧镇（52 件）、善应镇（64 件）、马家乡（38 件）、太行小区街道（20 件）、文明大道街道（10 件）、文昌大道街道（43 件）、中州路街道（6 件）、田村街道（21 件）、彰武街道（26 件）。

诉求主要集中在施工噪音、供水问题、占地补偿款、养殖场等。如：文明大道与钢花路交叉口东北角，昼夜施工，严重扰民；东风乡活水大队杜家庵村，村内仅一口井既用于浇地又用于生活吃水，供不应求，希望出方案解决用水问题并给村内通上自来水；善应镇南善应村村民反映：2023 年修建高速占用本人承包的山林地，不发补偿款；马投涧镇北大岷村村民反映，村民李爱民占用村内公共道路建设养殖场，多次阻挠村内填坑铺路等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：6 月份主要涉及到 22 家单位，共 430 件。诉求较多的单位是商务局、城市管理局、教育局，诉求主要体现在购车补贴、占道经营、违停、学校问题、噪音扰民等方面。如：文昌大道与梅东路交叉口中豫比亚迪 4s 店购买车辆，当时告知 3 月内发放购车补贴，至今未发放；商都路与清风街交叉口，流动商贩占道经营严重，影响正常通行；中州路与龙图街交叉口东南角斜坡上违停车辆较多；咨询龙安区文明大道万和城二期 500 米范围内有无规划的公办小学；钢城路时代华庭小区门口非常卓越幼儿园，每天早上 7 点至 8 点播放跳操音乐，声

音太大噪音扰民，要求降低音量等问题。

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%，6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：市场监督管理综合行政执法支队龙安大队、交通局、人社局、文广体旅局、住建局、环卫事务中心、工信局、林业局、卫健委、自然资源局、财政局，善应镇、马家乡、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：民政局、水利局、卫健委、林业局、生态环境分局、财政局、自然资源局、矿管服务中心，文昌大道街道、田村街道。

附件：6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6月份办理情况通报表																	
统计周期:2024年6月1日至2024年6月30日										统计时间:2024年7月10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	文明大道街道	10	6.90%	0.21	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	7	100.00%	55	97.21	1
2	太行小区街道	20	13.79%	0.41	95.00%	4.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	100.00%	55	97.16	2
3	中州路街道	6	4.14%	0.12	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55	97.12	3
4	善应镇	64	44.14%	1.32	92.19%	4.61	100.00%	15	98.63%	9.86	100.00%	12	49	93.88%	51.63	94.42	4
5	龙泉镇	37	25.52%	0.77	97.30%	4.87	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	36	91.67%	50.42	93.06	5
6	马家乡	38	26.21%	0.79	94.59%	4.73	97.30%	14.6	100.00%	10	100.00%	12	23	91.30%	50.22	92.34	6
7	彰武街道	26	17.93%	0.54	96.15%	4.81	100.00%	15	96.30%	9.63	100.00%	12	21	90.48%	49.76	91.74	7
8	东风乡	145	100%	3	26.39%	1.32	99.29%	14.89	100.00%	10	100.00%	12	89	89.89%	49.44	90.65	8
9	马投涧镇	52	35.86%	1.08	7.69%	0.38	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	33	93.94%	51.67	90.13	9
10	文昌大道街道	43	29.66%	0.89	4.65%	0.23	97.67%	14.65	100.00%	10	100.00%	12	29	82.76%	45.52	83.29	10
11	田村街道	21	14.48%	0.43	4.76%	0.24	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	14	71.43%	39.29	76.96	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6月份办理情况通报表																	
统计周期:2024年6月1日至2024年6月30日									统计时间:2024年7月10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	先进制造业开发区管理委员会	3	2.07%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55	97.06	1
2	医保局	3	2.07%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55	97.06	2
3	农业农村局	1	0.69%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	97.02	3
4	城市管理局	63	43.45%	1.3	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	41	97.56%	53.66	96.96	4
5	教育局	57	39.31%	1.18	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	36	97.22%	53.47	96.65	5
6	市场监管综合行政执法支队龙安大队	9	6.21%	0.19	88.89%	4.44	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55	96.63	6
7	交通局	23	15.86%	0.48	82.61%	4.13	100.00%	15	95.24%	9.52	100.00%	12	11	100.00%	55	96.13	7
8	人社局	44	30.34%	0.91	81.82%	4.09	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	40	97.50%	53.63	95.63	8
9	文广体旅局	7	4.83%	0.14	42.86%	2.14	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55	94.28	9
10	住建局	44	30.34%	0.91	77.27%	3.86	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	34	94.12%	51.77	93.54	10
11	商务局	64	44.14%	1.32	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	43	90.70%	49.89	93.21	11
12	环卫事务中心	3	2.07%	0.06	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	92.06	12
13	工信局	1	0.69%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55	92.02	13
14	市场监督管理局（食药监）	23	15.86%	0.48	95.65%	4.78	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	14	85.71%	47.14	89.4	14
15	民政局	11	7.59%	0.23	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	83.33%	45.83	88.06	15
16	水利局	5	3.45%	0.1	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	80.00%	44	86.1	16
17	卫健委	29	20%	0.6	20.69%	1.03	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	22	81.82%	45	83.63	17
18	林业局	22	15.17%	0.46	50.00%	2.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	73.33%	40.33	80.29	18
19	生态环境分局	8	5.52%	0.17	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	66.67%	36.67	78.84	19
20	财政局	7	4.83%	0.14	28.57%	1.43	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	50.00%	27.5	66.07	20
21	自然资源局	2	1.38%	0.04	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	0.00%	0	37.04	21
22	矿管服务中心	1	0.69%	0.02	100.00%	5	100.00%	15			100.00%	12				32.02	22

备注：其他局委 6 月份无办理工单。