

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 14 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 8 月 12 日

7 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 7 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

7 月份“12345”政务服务热线共受理 904 件(较 7 月份增加 12 件)，其中微博 1 件、市长电话 821 件、市长信箱 8 件、连线政府 1 件、微信 56 件、110 平台 1 件、省 12345 平台 16 件(较 6 月份增加 2 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 412 件，求助类 120 件，投诉类 342 件，建议类 15 件，举报类 15 件。截止 8 月 12 日联动服务

热线已办结 890 件，正在办理 17 件，回复率 100%；其中群众评议件 601 件，满意率 92.04%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：7 月份受理诉求共 385 件，分别是东风乡（110 件）、龙泉镇（19 件）、马投涧镇（55 件）、善应镇（30 件）、马家乡（30 件）、太行小区街道（17 件）、文明大道街道（22 件）、文昌大道街道（57 件）、中州路街道（3 件）、田村街道（9 件）、彰武街道（33 件）。

诉求主要集中在违停、占地经营、购车补贴、临时水电等。如：梅东路与金华街交叉口至太行路路口机动车违停严重；清风街与中州路交叉口，流动商贩占道经营喇叭持续播放影响居民休息；安彩大道与中州路交叉口向东 100 米路北安阳市福尔福万源汽贸有限公司购买现代汽车，咨询购车补贴什么时候发放；铁二路与龙图街交叉口阳光新城二期，小区交房至今十年仍使用临时水电等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：7 月份主要涉及到 21 家单位，共 519 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南侧广本 4S 店购买车辆，4S 店帮助申请龙安区购车补贴，咨询：申请手续是否正常提交，何时发放；金华街整条街路中间，私家车乱停乱放，影响通行；铁西路龙安运动公园公共足球场被私人占用开展足球培训班，认为不合理；咨询置度中心小学校什么时候建设完成？学生什么时

候可以搬到新校区上课；文明大道与建设路交叉口龙骏中学，学生往宿舍带面包牛奶，会罚款 100 元，认为不合理等问题。

附件：7 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7月份考核数据表															
统计周期：2024年7月1日-31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)
1	中州路街道	3	2.73%	0.08	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
2	善应镇	30	27.27%	0.82	93.33%	4.67	100.00%	15	100.00%	10	96.67%	11.6	19	94.74%	52.11
3	马家乡	30	27.27%	0.82	93.33%	4.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	16	93.75%	51.56
4	彰武街道	33	30%	0.9	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	28	92.86%	51.07
5	田村街道	9	8.18%	0.25	33.33%	1.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	100.00%	55
6	文明大道街道	22	20%	0.6	81.82%	4.09	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	16	93.75%	51.56
7	太行小区街道	17	15.45%	0.46	94.12%	4.71	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	92.31%	50.77
8	马投涧镇	55	50%	1.5	29.09%	1.45	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	36	91.67%	50.42
9	文昌大道街道	57	51.82%	1.55	17.54%	0.88	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	34	91.18%	50.15
10	东风乡	110	100%	3	40.00%	2	100.00%	15	100.00%	10	99.09%	11.89	80	86.25%	47.44
11	龙泉镇	19	17.27%	0.52	89.47%	4.47	89.47%	13.42	100.00%	10	100.00%	12	16	81.25%	44.69

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7月份考核数据表

统计周期：2024年7月1日-31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)
1	人社局	64	58.18%	1.75	81.25%	4.06	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	48	100.00%	55
2	区城市管理局	91	82.73%	2.48	100.00%	5	100.00%	15	98.70%	9.87	100.00%	12	65	96.92%	53.31
3	矿管服务中心	1	0.91%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
4	机关事务管理局	1	0.91%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
5	商务局	90	81.82%	2.45	97.75%	4.89	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	60	95.00%	52.25
6	住建局	61	55.45%	1.66	95.08%	4.75	100.00%	15	100.00%	10	98.36%	11.8	52	96.15%	52.88
7	林业局	16	14.55%	0.44	56.25%	2.81	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	100.00%	55
8	农业农村局	5	4.55%	0.14	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
9	交通局	26	23.64%	0.71	92.31%	4.62	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	18	94.44%	51.94
10	教育局	68	61.82%	1.85	98.53%	4.93	100.00%	15	100.00%	10	98.53%	11.82	47	91.49%	50.32
11	水利局	3	2.73%	0.08	33.33%	1.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
12	文广体旅局	7	6.36%	0.19	28.57%	1.43	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	100.00%	55
13	环卫事务中心	14	12.73%	0.38	64.29%	3.21	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	92.31%	50.77
14	市场监管综合行政执法支队龙安大队	9	8.18%	0.25	88.89%	4.44	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	7	85.71%	47.14
15	财政局	7	6.36%	0.19	42.86%	2.14	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	87.50%	48.13
16	市场监督管理局（食药监）	14	12.73%	0.38	78.57%	3.93	100.00%	15	100.00%	10	78.57%	9.43	8	87.50%	48.13
17	卫健委	20	18.18%	0.55	80.00%	4	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	16	81.25%	44.69
18	生态环境分局	6	5.45%	0.16	83.33%	4.17	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	80.00%	44
19	民政局	4	3.64%	0.11	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	75.00%	41.25
20	医保局	8	7.27%	0.22	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	50.00%	27.5
21	自然资源局	4	3.64%	0.11	25.00%	1.25	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	0.00%	0

备注：其他局委 7 月份无办理工单。