

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 16 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 9 月 10 日

8 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 8 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

8 月份“12345”政务服务热线共受理 841 件(较 7 月份减少 63 件)，其中微博 1 件、市长电话 757 件、市长信箱 3 件、微信 58 件、110 平台 2 件、省 12345 平台 20 件(较 7 月份增加 4 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 330 件，求助类 144 件，投诉类 330 件，建议类 9 件，表扬类 1 件，举报类 25 件，其他类 2 件。截止 9 月 10 日联动服务热线已办结 789 件，正在办理 52 件，回

复率 100%; 其中群众评议件 569 件, 满意率 91. 39%; 及时签收率 100. 00%, 按时反馈率 99. 87%, 一次办结率 96. 22%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：8 月份受理诉求共 339 件，分别是东风乡（107 件）、龙泉镇（18 件）、马投涧镇（54 件）、善应镇（39 件）、马家乡（22 件）、太行小区街道（15 件）、文明大道街道（17 件）、文昌大道街道（46 件）、中州路街道（5 件）、田村街道（7 件）、彰武街道（9 件）。

诉求主要集中在粮食补贴、围挡处理、占地补偿款、临时电等。如：东风乡大坡村村民，2015 年至今的粮食补贴一直未发放；金华街与钢一路交叉口东侧的围挡有十几米被吹倒了，至今无人维修；马投涧镇齐村村民，2020 年村委会通知 60 岁以上的村民可以享受占地养老补偿款，但该补偿至今未发放；铁西路南头路西阳光国际城 2 期业主反映：1 月 1 日交房至今仍使用的是临时电，影响居民正常生活等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：8 月份主要涉及到 25 家单位，共 502 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、占道经营、噪音扰民、契税补贴、路灯不亮等方面。如：2023 年 12 月底，本人在龙安区铁西路东风本田福尔福 4S 店购车，相关手续递交龙安区，购车补贴至今未到账；商都路与清风街交叉口，游商占道经营严重，堵塞交通；太行路与金华街交叉口西南角在建工地昼夜施工，噪音扰民；文峰大道与中州路交叉口熙城都会 2 号楼 1304 室住户，2023 年契税

补贴至今未发放；安宁街与梅东路交叉口向西道路两侧路灯不亮，希望尽快维修等问题。

附件：12345 联动服务工作 8 月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作8月份数据统计表															
统计周期：2024年8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	彰武街道	9	8.41%	0.25	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	100.00%	55
2	中州路街道	5	4.67%	0.14	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55
3	田村街道	7	6.54%	0.2	71.43%	3.57	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
4	龙泉镇	18	16.82%	0.5	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	12	91.67%	50.42
5	文昌大道街道	46	42.99%	1.29	67.39%	3.37	95.12%	14.27	100.00%	10	100.00%	12	34	94.12%	51.77
6	善应镇	39	36.45%	1.09	82.05%	4.1	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	24	91.67%	50.42
7	太行小区街道	15	14.02%	0.42	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	10	90.00%	49.5
8	文明大道街道	17	15.89%	0.48	47.06%	2.35	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	92.31%	50.77
9	马投涧镇	54	50.47%	1.51	92.59%	4.63	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	36	86.11%	47.36
10	东风乡	107	100%	3	14.02%	0.7	99.06%	14.86	100.00%	10	99.07%	11.89	71	87.32%	48.03
11	马家乡	22	20.56%	0.62	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	90.00%	10.8	7	85.71%	47.14

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8月份数据统计表

统计周期：2024年8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	市场监督管理局 (食药监)	17	15.89%	0.48	94.12%	4.71	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	100.00%	55
2	卫健委	22	20.56%	0.62	90.91%	4.55	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	100.00%	55
3	医保局	5	4.67%	0.14	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
4	林业局	4	3.74%	0.11	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
5	文广体旅局	4	3.74%	0.11	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
6	龙安区民政局	2	1.87%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
7	社会工作部	2	1.87%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
8	退役军人事务管理局	1	0.93%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
9	先进制造业开发区 管理委员会	1	0.93%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
10	人社局	55	51.40%	1.54	92.73%	4.64	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	33	96.97%	53.33
11	生态环境分局	7	6.54%	0.2	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55
12	环卫事务中心	11	10.28%	0.31	72.73%	3.64	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	10	100.00%	55
13	城市管理局	84	78.50%	2.36	98.81%	4.94	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	64	92.19%	50.7
14	商务局	106	99.07%	2.97	92.45%	4.62	99.05%	14.86	100.00%	10	100.00%	12	73	91.78%	50.48
15	教育局	62	57.94%	1.74	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	33	90.91%	50
16	农业农村局	7	6.54%	0.2	71.43%	3.57	85.71%	12.86	100.00%	10	100.00%	12	6	100.00%	55
17	交通局	24	22.43%	0.67	91.67%	4.58	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	14	92.86%	51.07
18	应急管理局	2	1.87%	0.06	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
19	自然资源局	2	1.87%	0.06	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
20	发改委	1	0.93%	0.03	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
21	住建局	63	58.88%	1.77	95.24%	4.76	100.00%	15	100.00%	10	98.41%	11.81	49	83.67%	46.02
22	市场监管综合行政执法 支队龙安大队	11	10.28%	0.31	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	90.91%	10.91	6	83.33%	45.83
23	财政局	7	6.54%	0.2	42.86%	2.14	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	75.00%	41.25
24	矿管服务中心	1	0.93%	0.03	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	0.00%	0
25	司法局	1	0.93%	0.03	0.00%	0	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	0	0%	0

备注：其他局委 8 月份无办理工单。