

推进政府职能转变和“放管服”改革工作

简 报

(第 18 期)

龙安区行政审批和政务信息管理局办公室

2024 年 10 月 8 日

9 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 9 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

9 月份“12345”政务服务热线共受理 849 件(较 8 月份增加 8 件)，其中市长电话 792 件、市长信箱 5 件、微信 35 件、连线政府 3 件、省 12345 平台 13 件(较 8 月份减少 7 件)、110 平台 1 件。分别涉及 11 个乡(镇)、街道及 26 个局委（见附表）。

群众反映问题涉及咨询类 355 件，求助类 137 件，投诉类 333 件，建议类 9 件，举报类 15 件。截止 10 月 8 日联动服务热线已办结 707 件，正在办理 142 件，回复率 100%；其中群众评

议件 425 件，满意率 92.94%；及时签收率 99.87%，按时反馈率 99.55%，一次办结率 94.75%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：9 月份受理诉求共 308 件，分别是东风乡（83 件）、龙泉镇（14 件）、马投涧镇（44 件）、善应镇（28 件）、马家乡（31 件）、太行小区街道（10 件）、文明大道街道（9 件）、文昌大道街道（54 件）、中州路街道（8 件）、田村街道（10 件）、彰武街道（17 件）。

诉求主要集中在违建问题、占道经营、占地补偿款、晾晒玉米等。如：文昌大道与太行路交叉口红源批发城占用化工厂南侧土地违建，红旗村村委会已向红源批发城下达拆除通知，但红源批发城至今仍未拆除；祥云街与金祥路交叉口东北角，流动商贩占道经营，影响交通；文昌街道办事处宗村村民，村委会征用本人耕地喂猪，2020 年至今占地款未发放；中州路南段张家庄村村民，在中州路慢车道晾晒玉米，影响通行等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：9 月份主要涉及到 26 家单位，共 541 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、施工扰民、违章停车、契税补贴、路灯不亮等方面。如：本人在铁西路福尔福东风本田 4s 店购车并申请了购车补贴，至今没有到账，要求告知具体发放时间；钢花路与祥云街交叉口金悦湾小区南面工地，夜间施工，噪音扰民；龙图街与梅东路交叉口东北角嘉州华庭二期北门口违章停车较多，影响交通；本人在东风乡政府申请龙安区嘉州雅舍南区房屋的契

税补贴，至今未到账；祥云街（钢一路至钢二路）两侧路灯不亮等问题。

附件：12345 联动服务工作 9 月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作9月份数据统计表															
统计周期：2024年9月1日-30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	马投涧镇	44	36.67%	1.1	95.45%	4.77	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	21	100.00%	55
2	太行小区街道	10	8.33%	0.25	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
3	中州路街道	8	6.67%	0.2	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
4	善应镇	28	23.33%	0.7	85.71%	4.29	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	13	100.00%	55
5	马家乡	31	25.83%	0.77	93.55%	4.68	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	93.33%	51.33
6	东风乡	83	69.17%	2.08	7.23%	0.36	100.00%	15	98.68%	9.87	100.00%	12	29	96.55%	53.1
7	龙泉镇	14	11.67%	0.35	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	90.91%	50
8	彰武街道	17	14.17%	0.43	94.12%	4.71	100.00%	15	95.00%	9.5	100.00%	12	12	91.67%	50.42
9	文昌大道街道	54	45%	1.35	44.44%	2.22	89.29%	13.39	95.24%	9.52	100.00%	12	13	76.92%	42.31
10	田村街道	10	8.33%	0.25	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	50.00%	27.5
11	文明大道街道	9	7.50%	0.23	55.56%	2.78	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	50.00%	27.5

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9月份数据统计表

统计周期：2024年9月1日-30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	商务局	106	88.33%	2.65	93.40%	4.67	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	49	100.00%	55
2	医保局	5	4.17%	0.13	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55
3	林业局	4	3.33%	0.1	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
4	市场监督综合行政执法支队龙安大队	3	2.50%	0.08	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
5	矿管服务中心	2	1.67%	0.05	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
6	处置办	1	0.83%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
7	环卫事务中心	9	7.50%	0.23	88.89%	4.44	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
8	城市管理局	120	100%	3	99.17%	4.96	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	63	92.06%	50.63
9	人社局	46	38.33%	1.15	84.44%	4.22	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	30	96.67%	53.17
10	先进制造业开发区管理委员会	3	2.50%	0.08	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
11	畜牧服务中心	3	2.50%	0.08	66.67%	3.33	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
12	教育局	57	47.50%	1.43	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	33	93.94%	51.67
13	水利局	2	1.67%	0.05	50.00%	2.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
14	卫健委	16	13.33%	0.4	37.50%	1.88	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	9	100.00%	55
15	住建局	64	53.33%	1.6	96.83%	4.84	100.00%	15	98.61%	9.86	100.00%	12	41	92.68%	50.97
16	司法局	1	0.83%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
17	市场监督管理局	22	18.33%	0.55	95.45%	4.77	100.00%	15	95.00%	9.5	100.00%	12	11	90.91%	50
18	文广体旅局	9	7.50%	0.23	100.00%	5	87.50%	13.13	100.00%	10	100.00%	12	8	87.50%	48.13
19	农业农村局	10	8.33%	0.25	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	87.50%	48.13
20	生态环境分局	17	14.17%	0.43	88.24%	4.41	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	6	83.33%	45.83
21	交通局	26	21.67%	0.65	76.92%	3.85	100.00%	15	96.43%	9.64	100.00%	12	11	81.82%	45
22	财政局	11	9.17%	0.28	45.45%	2.27	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	7	71.43%	39.29
23	机关事务中心	1	0.83%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
24	自然资源局	1	0.83%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	0	0%	0
25	退役军人事务管理局	1	0.83%	0.02	100.00%	5	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	0	0%	0
26	发改委	1	0.83%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	0	0%	0

备注：其他局委9月份无办理工单。