

区直各单位，各乡（镇）、街道：

现将1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

1月份“12345”政务服务热线共受理952件，其中市长电话871件、市长信箱9件、微信31件、连线政府1件，省12345平台35件，110平台5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390件，求助类217件，投诉类311件，建议类17件，举报类17件。截至2月11日联动服务热线已办结930件，正在办理22件，回复率100%；其中群众评议件743件，满意率89.77%；及时签收率99.64%，按时反馈率100%，一次办结率93.10%。

二、本月群众反映的热点问题

1、从乡（镇）、街道受理情况分析：1月份受理诉求共313件，分别是东风乡（59件）、龙泉镇（14件）、马投涧镇（59件）、善应镇（33件）、马家乡（31件）、太行小区街道（10件）、文明大道街道（15件）、文昌大道街道（38件）、中州路街道（4件）、田村街道（9件）、彰武街道（41件）。

诉求主要集中在噪音扰民、热力专席、村内垃圾、电费补贴、补偿款问题等。如：东风乡活水村长时间使用高音喇叭播放禁放烟花爆竹提示语，噪音扰民；寺沟新村B区11号楼的业主反映，整栋楼暖气管道冰凉，停暖；马投涧高家窑村内垃圾长期无人清理；马投涧乡大屯村村民反映，2023年冬季村内电费补贴原应

2024 年发放，但至今未发放；南彰武村村民反映，2023 年退林还耕补偿款未发放等问题。

2、从部门诉求受理情况分析：1 月份主要涉及到 26 家单位，共 639 件。诉求较多的单位是商务局、人社局、住建局，诉求主要体现在购车补贴、拖欠工资、养老补贴、契税补贴、拖欠工资等方面。如：2023 年 11 月，本人申请龙安区购车补贴，补贴至今未发放，希望能够回复具体发放时间；2022 年 8 月至 2023 年 4 月，在龙安区龙泉镇羊毛屯村安阳市花卉市场做贴砖工作，新疆建工项目部负责人拖欠工资，多次讨要未果；东风乡 2024 年养老补贴何时发放；购买龙安区钢花路与文明大道交叉口锦瑞一品小区房屋，缴纳契税并申请契税补贴，至今未发放等问题。

附件：12345 联动服务工作 1 月份数据统计表

附件：

12345联动服务工作1月份数据统计表															
统计周期：2025年1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	太行小区街道	10	6.25%	0.19	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	8	100.00%	55
2	中州路街道	4	2.50%	0.08	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
3	龙泉镇政府	14	8.75%	0.26	78.57%	3.93	100.00%	15	100.00%	10	92.86%	11.14	10	100.00%	55
4	善应镇	33	20.63%	0.62	57.58%	2.88	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	17	94.12%	51.77
5	彰武街道	41	25.63%	0.77	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	35	88.57%	48.71
6	马投涧镇	59	36.88%	1.11	76.27%	3.81	100.00%	15	100.00%	10	96.61%	11.59	45	86.67%	47.67
7	东风乡	59	36.88%	1.11	28.81%	1.44	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	47	87.23%	47.98
8	马家乡	31	19.38%	0.58	83.87%	4.19	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	80.00%	44
9	文明大道街道	15	9.38%	0.28	33.33%	1.67	100.00%	15	96.15%	9.62	100.00%	12	14	85.71%	47.14
10	田村街道	9	5.63%	0.17	22.22%	1.11	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	7	85.71%	47.14
11	文昌大道街道	38	23.75%	0.71	63.16%	3.16	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	27	77.78%	42.78

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1月份数据统计表

统计周期: 2025年1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	教育局	48	30%	0.9	89.58%	4.48	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	42	100.00%	55
2	民政局	3	1.88%	0.06	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
3	退役军人事务管理局	2	1.25%	0.04	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
4	环卫事务中心	12	7.50%	0.23	91.67%	4.58	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	9	100.00%	55
5	生态环境分局	6	3.75%	0.11	83.33%	4.17	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	5	100.00%	55
6	商务局	160	100%	3	83.75%	4.19	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	135	94.07%	51.74
7	文广体旅局	4	2.50%	0.08	75.00%	3.75	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
8	卫健委	15	9.38%	0.28	60.00%	3	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	14	100.00%	55
9	社会工作部	4	2.50%	0.08	50.00%	2.5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	4	100.00%	55
10	安阳市市场监督管理局综合执法支队龙安大队	5	3.13%	0.09	40.00%	2	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	3	100.00%	55
11	城市管理局	66	41.25%	1.24	98.48%	4.92	98.48%	14.77	98.55%	9.86	100.00%	12	55	92.73%	51
12	财政局	27	16.88%	0.51	23.08%	1.15	100.00%	15	100.00%	10	96.15%	11.54	23	100.00%	55
13	善应镇	33	20.63%	0.62	57.58%	2.88	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	17	94.12%	51.77
14	水利局	2	1.25%	0.04	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
15	医保局	2	1.25%	0.04	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	2	100.00%	55
16	处置办	1	0.63%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
17	畜牧服务中心	1	0.63%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	1	100.00%	55
18	人社局	111	69.38%	2.08	85.59%	4.28	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	70	85.71%	47.14
19	市场监督管理局	18	11.25%	0.34	100.00%	5	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	15	86.67%	47.67
20	农业农村局	11	6.88%	0.21	36.36%	1.82	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	11	90.91%	50
21	住建局	103	64.38%	1.93	64.08%	3.2	100.00%	15	100.00%	10	96.08%	11.53	82	81.71%	44.94
22	交通局	22	13.75%	0.41	86.36%	4.32	100.00%	15	94.12%	9.41	100.00%	12	16	81.25%	44.69
23	林业局	13	8.13%	0.24	84.62%	4.23	100.00%	15	100.00%	10	100.00%	12	12	75.00%	41.25
24	先进制造业开发区管理局	1	0.63%	0.02	0.00%	0	100.00%	15	0%	0	100.00%	12	0	0%	0
25	工信局	1	0.63%	0.02	0.00%	0	0.00%	0	0%	0	0%	0	0	0%	0
26	自然资源局	1	0.63%	0.02	0.00%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0%	0

备注：其他局委1月份无办理工单。