

2024年第11期

(总第287期)

汝州市人民政府办公室

2025年1月25日

汝州市12345政务服务便民热线 十二月份工作简报

十二月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约9600人次，办理各类事项1650件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项1320件。其中，协调办理146件，交办处理1174件。

(二) 上级交办事项330件。其中，平顶山市热线中心交办事项213件；河南政务服务平台交办事项103件；中国政府网群众留言14条。

(三) 风穴路街道办事处、临汝镇人民政府办理情况较

好。卫生健康委员会、教体局<教育>、市场监督管理局未按规定完成人员派驻工作。

二、热点难点问题

1、停水问题。主要反映临汝镇关庙村、汝南街道怯庄村、风穴路街道安平街等地，存在频繁停水或停水时间过长等问题。**2、薪资问题。**主要反映智龙人工智能科创基地、溪凤林、水园书香、宋城庄园等项目拖欠工资问题。**3、车辆违停问题。**主要反映钟楼街道大唐滢澜山附近、煤山街道世纪华庭附近、风穴路街道金地佳苑附近，存在车辆违规停放问题。**4、营运车辆纠纷。**主要反映豫州行车辆司机与客运车辆司机因客源和营运线路问题产生纠纷。**5、通信线杆问题。**主要反映个别通讯线杆倾斜，修复不及时，影响出行并存在安全隐患。

三、典型案例

风穴路街道办事处在办理“老瓜坑小区下水道堵塞”问题时，联合社区居委会，采取多元主体参与事务管理的共治机制，积极协调多方资源，及时疏通堵塞管道，得到小区群众高度赞扬。

住房和城乡建设局在办理“安居苑小区自来水管漏水”问题时，及时安排维修人员现场排查，增派人员和机械，使漏水问题得以快速解决，得到群众一致好评。

公路管理局在办理“龙山大道中段慢车道覆盖钢板影响出

行”问题时，通过走访确认钢板权属，并积极协调将其搬离并恢复路面，及时消除安全隐患。

四、业务工作

12月18日，市热线办组织参加平顶山市12345民生服务热线《民生政策进热线微课堂（第七期）》活动。平顶山市住房公积金管理中心相关负责人对公积金提取、贷款等业务进行解读，并结合热线工作梳理分析热点难点，提升综合素质和服务能力。

五、派驻工作

卫生健康委员会、教体局<教育>、市场监督管理局未按规定完成人员派驻工作。

