

2025年第1期

(总第288期)

汝州市人民政府办公室

2025年2月21日

## 汝州市12345政务服务便民热线 一月份工作简报

一月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约9100人次，办理各类事项1450件。

### 一、工作概况

(一) 本级登记事项1115件。其中，协调办理121件，交办处理1034件。

(二) 上级交办事项295件。其中，平顶山市热线中心交办事项169件；河南政务服务平台交办事项116件；国家政务服务平台交办事项5件；中国政府网群众留言5条。

(三) 温泉镇人民政府、城市管理局本月办理情况较好。钟楼街道办事处、紫云路街道办事处存在办理不到位、回复不及时等问题。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派驻工作。

## 二、热点难点问题

**1、燃气管道改装问题。**主要反映部分区域燃气管道改造后恢复供气不及时、缴费后开通不及时等问题。**2、薪资问题。**主要反映人工智能科创基地项目、和家园小区、圣庄园小区等薪资纠纷问题。**3、交通管理问题。**绿洲文化广场、永安街北段、庙下镇车站、杨楼镇十字路口等路段乱停乱放、交通拥堵问题较为突出。**4、噪音扰民问题。**绿洲文化广场、工会游园、荟萃苑对面项目工地等区域噪音扰民问题较为突出。**5、饮水问题。**寄料镇车厂村、临汝镇北孙庄村、夏店镇夏店新村、紫云路街道吴洼村存在用水困难或频繁停水等问题。**6、行政效能问题。**主要反映市民之家个别窗口电话停机，医保局转诊、派出所户籍办理效率等问题。

## 三、正面典型案例

经开区管委会办公室在办理“幸福大道一处路灯底座螺丝松动，存在安全隐患”问题时，高度重视，行动迅速，对群众反映周边区域进行排查，安排专业人员及时修复。城市管理局在办理“独占公园设施，存放私人物品，从事娱乐活动”问题时，第一时间安排执法人员前往现场核查，拆除违规设置的围挡并清理私人物品。

## 四、业务工作

1月15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（第八期）》活动。平顶山市医疗保障局相关负责人对医保待遇标准、异地就医、生育保险、门诊慢病等医保政策及常见问题进行解读。

1月16日，市热线办参加服务保障2025年春节舆情风险分析研判会，就近期热线难点问题与相关职能部门交流座谈，研判问题症结，安排下步工作，切实提高化解风险和服务保障能力。

## 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。

