

2023年第10期

(总第274期)

汝州市人民政府办公室

2023年11月20日

汝州市12345民呼必应热线 十月份工作简报

十月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约7600人次，办理本级登记事项4427件，办理上级交办事项407件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4427件。其中，协调办理3079件，交办处理1348件。

(二) 上级交办事项407件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项332件；河南政务服务平台交办事项58件；国家政务服务平台交办事项9件；中国政府网群众留言8条。

(三) 办理较好的单位有风穴路街道办事处、平顶山市生态环境局汝州分局；办理较差的单位有紫云路街道办事处、交通运输局。

(四) 自然资源和规划局、人力资源和社会保障局、城市管理局未按规定完成人员派驻工作。

二、数据分析

诉求类型统计表

类型	数量（件）	占比
咨询类	1901	39.32%
问题处理类	811	16.78%
投诉举报类	1027	21.25%
建议类	33	0.68%
其他	1062	21.97%
合计	4834	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	1045	21.62%
城市管理—住房管理	260	5.38%
文体科教—教育管理	160	3.31%
社会保险—医疗保险	149	3.08%
公共服务—水电气暖	147	3.04%
政务服务—行政效能	135	2.79%
环境保护—污染防治	131	2.71%
民主法制—政策咨询	127	2.63%
农村管理—人居环境	120	2.48%
工资薪金—工资纠纷	111	2.30%
合计	2385	49.34%

三、热点难点问题

1、延期交房问题。主要反映建业公园里、和顺府、御香山等小区，个别楼栋未按合同约定时间交房。**2、农村养殖污染问题。**主要反映寄料镇、蟒川镇等个别养殖场所，畜禽粪便清理不及时，卫生环境较差。**3、集中供暖问题。**丰阳热能公司未按约定时间供暖，群众反映较多。蓝湾半岛、美庐天下城等小区因设备维修、费用纠纷等原因，供暖不及时。**4、道路破损问题。**主要反映汝河大桥（二淅线）附近路面破损。

四、典型案例

住房和城乡建设局在承办“望嵩路一处下水道堵塞，污水外溢，影响群众出行”、“纸坊镇樊古同村燃气设备损坏”问题时，第一时间安排工作人员处置，优质高效的作风受到群众赞扬。

五、业务工作

10月18日，平顶山市热线办组织召开第一届政务服务便民热线职业技能大赛。本届大赛以“岗位大练兵、服务我先行”为主题。通过同台竞技，观摩学习，提升了热线工作人员的职业技能和业务水平。

10月31日，市政府办公室组织前往经开区进行调研活动。先后在益和重工、汝丰炭材、中智包装、汽车装备制造产业园实地了解企业生产、销售、规划等情况。通过调研，进一步强化了热线工作人员的服务意识和责任意识。

六、派驻工作

自然资源和规划局、人力资源和社会保障局、城市管理局未按规定完成人员派驻工作，特此通报。

附件：1. 十月份乡镇街道考核表

2. 十月份市直单位考核表

（本简报在汝州市人民政府网站予以公开）

附件1

十月份乡镇街道考核表

单位	考核成绩	排名
风穴路街道	100	1
庙下镇	100	1
纸坊镇	100	1
骑岭乡	99.5	4
临汝镇	99.5	4
杨楼镇	98	6
焦村镇	97	7
夏店镇	97	7
大峪镇	96	9
汝南街道	95	10
寄料镇	94	11
陵头镇	93.5	12
温泉镇	93	13
煤山街道	90	14
洗耳河街道	90	14
米庙镇	90	14
小屯镇	89.5	17
蟒川镇	89.5	17
钟楼街道	88	19
王寨乡	88	19
紫云路街道	87.5	21

附件2

十月份市直单位考核表

单位	考核成绩	排名
平顶山市生态环境局汝州分局	100	1
商务局	100	1
国网汝州市供电公司	100	1
税务局	100	1
医疗保障局	98	5
消防大队	98	5
住房和城乡建设局	97.5	7
国资事务中心	96.5	8
卫生健康委员会	96	9
公路管理局	96	9
融媒体中心	95.5	11
人力资源和社会保障局	95.5	11
教体局<教育>	94	13
退役军人事务局	93	14
市场监督管理局	92	15
经开区管委会办公室	92	15
移动公司	90.5	17
自然资源和规划局	90	18
城市管理局	86.5	19
公安局	86	20
交通运输局	86	20

注：工单量小于8件的单位未计入本次考核。

