

2024年第1期

(总第277期)

汝州市人民政府办公室

2024年2月25日

## 汝州市12345民呼必应热线 一月份工作简报

一月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约9400人次，办理各类事项5577件。

### 一、工作概况

(一) 本级登记事项5200件。其中，协调办理3250件，交办处理1950件。

(二) 上级交办事项377件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项296件；河南政务服务平台交办事项67件；中国政府网群众留言14条。

(三) 办理较好的单位有风穴路街道办事处、国网汝州市供电公司；办理较差的单位有夏店镇人民政府、自然资源和规划局。

(四) 自然资源和规划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	2139	38.35%
问题处理类	1050	18.83%
投诉举报类	1227	22%
建议类	37	0.66%
其他	1124	20.16%
<b>合计</b>	<b>5577</b>	<b>100%</b>

### 热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	1036	18.57%
公共服务—水电气暖	399	7.16%
劳动人事—工资纠纷	269	4.83%
政务服务—行政效能	133	2.38%
住房管理—物业管理	127	2.28%
社会保险—医疗保险	124	2.22%
农村管理—人居环境	121	2.17%
市场管理—消费纠纷	115	2.06%
民主法治—法律咨询	113	2.03%
文体科教—教育管理	101	1.81%
<b>合计</b>	<b>2538</b>	<b>45.51%</b>

### 三、热点难点问题

**1、液化气供应问题。**主要反映部分液化气供应站因证照原因暂停营业，导致站点减少、配送不及时等问题；**2、物业服务问题。**主要反映美庐天下城、梨园新区等小区因物业公司退出，导致电梯故障、停水停电、保洁不及时等问题频发；**3、烟花爆竹问题。**主要反映违规销售、噪音扰民等问题。**4、供水问题。**主要反映蟒川镇任村、温泉镇汤王花园小区等部分区域频繁停水，影响日常生活。**5、道路拥堵问题。**主要反映春节期间停车秩序及道路拥堵等问题。

### 四、典型案例

正面典型：

（一）**国网汝州市供电公司**在处理“供电变压器故障”问题时，连夜迅速修复，及时消除安全隐患，受到群众好评。

（二）**商务局**在处理“购车意向金退款纠纷”问题时，多次上门协调，圆满化解纠纷，受到群众好评。

### 五、业务工作

1月30日，市热线办联合市委市政府督查局就近期疑难问题进行现场调研，根据实际情况研判处理方案，推动问题化解。

### 六、派驻工作

**自然资源和规划局**未按规定完成人员派驻工作，特此通

报。

附件：1. 一月份乡镇街道考核表

2. 一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

一月份乡镇街道考核表

单位	考核成绩	排名
风穴路街道	98.08	1
临汝镇	98	2
骑岭乡	97.18	3
庙下镇	95.5	4
洗耳河街道	94.74	5
温泉镇	94.17	6
煤山街道	93.25	7
杨楼镇	93.04	8
王寨乡	92.5	9
小屯镇	91.55	10
纸坊镇	91	11
陵头镇	90	12
焦村镇	88.73	13
钟楼街道	86.49	14
大峪镇	86.27	15
蟒川镇	85.33	16
米庙镇	85.24	17
紫云路街道	85	18
汝南街道	79.85	19
寄料镇	78.4	20
夏店镇	77	21

## 附件2

### 一月份市直单位考核表

单位	考核成绩	排名
国网汝州市供电公司	100	1
教体局<教育>	99.86	2
自来水公司	99.05	3
汝州市消防大队	96.5	4
公安局	96.09	5
住房和城乡建设局	95.89	6
农机局	95.67	7
物价办	94.56	8
城市管理局	94.22	9
联通公司	94	10
医疗保障局	93.57	11
煤矿安全监察局	93.39	12
移动公司	93.29	13
交通运输局	92.92	14
卫生健康委员会	90.5	15
市场监督管理局	90.43	16
人力资源和社会保障局	88.63	17
国资事务中心	88	18
融媒体中心	87.5	19
平顶山市生态环境局汝州分局	87.27	20
公路管理局	86	21
自然资源和规划局	84.18	22

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。



