

2024年第4期

(总第280期)

汝州市人民政府办公室

2024年5月24日

## 汝州市12345政务服务便民热线 四月份工作简报

四月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约8700人次，办理各类事项4998件。

### 一、工作概况

(一) 本级登记事项4668件。其中，协调办理3198件，交办处理1470件。

(二) 上级交办事项330件。其中，平顶山市热线中心交办事项231件；河南政务服务平台交办事项88件；中国政府网群众留言11条。

(三) 办理较好的单位有纸坊镇人民政府、国网汝州市供电公司；办理较差的单位有：紫云路街道办事处、自然资源和规划局。

(三) 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       | 1877        | 37.56%         |
| 问题处理类     | 928         | 18.57%         |
| 投诉举报类     | 1045        | 20.90%         |
| 建议类       | 28          | 0.56%          |
| 其他        | 1120        | 22.41%         |
| <b>合计</b> | <b>4998</b> | <b>100.00%</b> |

### 热点问题统计表

| 类型        | 数量（件）       | 占比            |
|-----------|-------------|---------------|
| 政务服务—网点服务 | 1187        | 23.75%        |
| 公共服务—水电气暖 | 193         | 3.86%         |
| 市场管理—消费纠纷 | 161         | 3.22%         |
| 劳动人事—薪资纠纷 | 153         | 3.06%         |
| 环境污染—噪音扰民 | 132         | 2.64%         |
| 文体科教—教育管理 | 129         | 2.58%         |
| 政务服务—行政效能 | 123         | 2.46%         |
| 社会保险—医疗保险 | 121         | 2.42%         |
| 公共服务—通讯管理 | 116         | 2.32%         |
| 农村管理—人居环境 | 108         | 2.16%         |
| <b>合计</b> | <b>2423</b> | <b>48.48%</b> |

### 三、热点难点问题

**1、占道经营问题。**主要反映个别夜间排档、烧烤等餐饮门店和流动商贩存在占道经营、油烟污染、噪音扰民等问题。**2、生活用水问题。**主要反映小屯镇宗庄村、米庙镇焦岭村等地个别供水管路故障，维修不及时问题。**3、液化气使用问题。**主要反映液化气罐更换及充装气价争议等问题。**4、燃气管线挪移问题。**主要反映管线挪移等待时间过长及价格争议问题。**5、道路通行问题。**主要反映双拥路北段路面坑洼，影响车辆通行等问题。**6、杨柳飞絮问题。**主要反映杨柳飞絮影响视线、引起过敏及火灾隐患等问题。

### 四、典型案例

市住房和城乡建设局在处理“某小区单元楼疑似燃气泄漏”问题时，第一时间协调燃气抢修队工作人员赶赴现场处置，并对周边进行排查，及时消除安全隐患。

市交通运输局在处理“某公司运输车辆无法提档过户”问题时，积极与运输公司负责人沟通，研究双方纠纷争议，协助诉求人提档过户，使问题得以圆满化解。

### 五、业务工作

（一）4月3日，市委常委、常务副市长、宣传部长赵战营莅临市12345政务服务便民热线指挥中心调研指导工作。

（二）4月10日，平顶山市政府办公室召开“群众诉求办理情况回头看”工作部署会。会议对热线事项办理流程、办结

标准及疑难问题答复等进行了强调和规范，并对各单位历史工单事项查漏补缺提出具体要求。

（三）为提高处突能力，提升服务水平，4月17日，110报警服务台、12345政务热线与水、电、气、油等国计民生部门进行座谈，明确制度建设要求，推动部门对接联动，确保公众诉求渠道畅通并得到及时有效处置。

## 六、派驻工作

市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. 四月份乡镇街道考核表  
2. 四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

## 四月份乡镇街道考核表

| 单位    | 考核总分  | 排名 |
|-------|-------|----|
| 纸坊镇   | 100   | 1  |
| 杨楼镇   | 99.26 | 2  |
| 煤山街道  | 99.09 | 3  |
| 陵头镇   | 98.4  | 4  |
| 洗耳河街道 | 98    | 5  |
| 蟒川镇   | 97.83 | 6  |
| 骑岭乡   | 97.09 | 7  |
| 夏店镇   | 95.5  | 8  |
| 焦村镇   | 94.55 | 9  |
| 钟楼街道  | 94.39 | 10 |
| 寄料镇   | 93.46 | 11 |
| 临汝镇   | 92.33 | 12 |
| 温泉镇   | 92    | 13 |
| 庙下镇   | 90    | 14 |
| 汝南街道  | 89.78 | 15 |
| 风穴路街道 | 89.49 | 16 |
| 王寨乡   | 89.14 | 17 |
| 米庙镇   | 81    | 18 |
| 小屯镇   | 77.06 | 19 |
| 大峪镇   | 76.67 | 20 |
| 紫云路街道 | 76.26 | 21 |

附件2

## 四月份市直单位考核表

| 单位            | 考核总分  | 排名 |
|---------------|-------|----|
| 国网汝州市供电公司     | 100   | 1  |
| 自来水公司         | 100   | 1  |
| 汝州市消防大队       | 100   | 1  |
| 市场监督管理局       | 97.67 | 4  |
| 城市管理局         | 97.08 | 5  |
| 移动公司          | 96.97 | 6  |
| 住房和城乡建设局      | 96.61 | 7  |
| 人力资源和社会保障局    | 96.57 | 8  |
| 国资事务中心        | 95.96 | 9  |
| 交通运输局         | 95.23 | 10 |
| 卫生健康委员会       | 94.46 | 11 |
| 应急管理局         | 93.5  | 12 |
| 教体局<教育>       | 92.24 | 13 |
| 平顶山市生态环境局汝州分局 | 92    | 14 |
| 税务局           | 92    | 14 |
| 医疗保障局         | 90.77 | 16 |
| 公安局           | 90.59 | 17 |
| 煤矿安全监察局       | 89.46 | 18 |
| 文广旅游局         | 88.5  | 19 |
| 公路管理局         | 88.33 | 20 |
| 民政局           | 88    | 21 |
| 司法局           | 88    | 21 |
| 自然资源和规划局      | 87.2  | 23 |

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。



