

2024年第5期

(总第281期)

汝州市人民政府办公室

2024年6月20日

汝州市12345政务服务便民热线 五月份工作简报

五月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约6900人次，办理各类事项3413件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项3084件。其中，协调办理1722件，交办处理1362件。

(二) 上级交办事项329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92件；国家政务服务平台交办事项2件；中国政府网群众留言22条。

(三) 市自然资源和源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	1009	29.56%
问题处理类	628	18.40%
投诉举报类	605	17.73%
建议类	9	0.26%
其他	1162	34.05%
合计	3413	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	602	17.64%
劳动人事—薪资纠纷	169	4.95%
农村管理—人居环境	146	4.28%
市场管理—消费纠纷	135	3.96%
公共服务—水电气暖	112	3.28%
社会保险—医疗保险	102	2.99%
政务服务—行政效能	96	2.81%
环境污染—噪音扰民	95	2.78%
文体科教—教育管理	87	2.55%
合计	1544	45.24%

三、热点难点问题

1、农业农村问题。主要反映农机调配、秸秆禁烧、农田灌溉等问题。**2、市场监管问题。**主要反映“职业打假人”涉嫌以牟利为目的，借助热线平台频繁反映个别产品包装、广告宣传等方面问题。**3、道路通行问题。**主要反映部分群众在公共道路晾晒农作物，影响车辆通行及存在安全隐患等问题。**4、噪声扰民问题。**主要反映个别夜市摊点存在音响声音过大、食客喧哗等扰民问题。**5、独生子女证办理问题。**主要反映独生子女证办理过程中，存在证书不足、部门沟通不畅等问题。

四、典型案例

市教体局（教育）在处理“出具学校撤销合并相关证明”问题时，主动作为，通过多方走访和查阅历史档案，顺利为诉求人出具证明，得到群众好评。

国网汝州市供电公司在处理“孤寡老人交费难”问题时，迅速响应，为诉求人开通绿色通道，安排专人上门助其缴费，深受群众认可。

五、业务工作

（一）5月9日，市委常委、政法委书记李新杰在市体育中心浪潮大数据馆组织召开社会治理现代化工作推进会。会议就热线融合等工作进行了研讨和部署。

（二）5月10日，平顶山市政府办公室三级调研员司振洋带队前往温泉镇，对《平顶山市12345民生热线典型诉求周报》（第8期）典型事项进行实地调研，推动政务热线工作提质增效。

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。

（本简报在汝州市人民政府网站予以公开）