2023年第3期

（总第267期）

汝州市人民政府办公室 2023年4月23日

汝州市12345民呼必应热线

三月份工作简报

三月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约7900人次，办理本级登记事项4721件，办理上级交办事项230件。

一、工作概况

（一）本级登记事项4721件。其中，协调办理3489件，交办处理1232件。

（二）上级交办事项230件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项211件；河南政务服务平台交办事项18件；国家政务服务平台交办事项1件。

（三）办理较好的单位有**温泉镇人民政府**。办理较差的单位有**纸坊镇人民政府**。

（四）**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 | 2116 | 42.74% |
| 问题处理类 | 963 | 19.45% |
| 投诉举报类 | 958 | 19.35% |
| 建议类 | 24 | 0.48% |
| 其他 | 890 | 17.98% |
| **合计** | **4951** | **100%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **数量（件）** | **占比** |
| 政务服务—网点服务 | 526 | 10.62% |
| 民主法制—政策咨询 | 343 | 7.37% |
| 公共服务—水电气暖 | 169 | 3.63% |
| 住房管理—物业管理 | 161 | 3.46% |
| 农村管理—人居环境 | 146 | 3.14% |
| 社会保险—医疗保险 | 141 | 3.03% |
| 文体科教—教育管理 | 140 | 3.01% |
| 环境保护—噪声污染 | 127 | 2.72% |
| 工资薪金—拖欠工资 | 122 | 2.62% |
| 耕地保护—耕地违建 | 120 | 2.58% |
| **合计** | **1995** | **42.18%** |

热点问题统计表

三、热点问题

**1、货车扰民问题**。主要反映梦想大道、龙山大道、宏翔大道等路段部分货车涉嫌超限超载、遮挡号牌、闯红灯、噪声扰民等问题。**2、延期交房问题。**主要反映溪凤林、水岸名居等小区未按合同约定期限交房，或未及时与业主签订购房合同等问题。

五、典型案例

**正面典型：1、医疗保障局**承办的“骨科医院医保报销”问题，因病人情况较为特殊，医疗保障局多次与骨科医院沟通协调，为其开通绿色通道，及时办理医保报销手续。**2、自来水公司**承办的“风穴路街道兴发小区经常停水”问题，安排专人对小区管道进行全面排查，追根溯源，并铺设新的供水管道，有效解决群众用水问题。

六、工作动态

（一）考察学习标准化建设工作。3月7日，市政府办公室、市场监督管理局组织有关负责同志前往驻马店市，就“省级标准化示范项目”创建工作进行考察学习。考察组一行听取了驻马店市12345热线关于发展历程、文化建设、工作机制及资源整合等方面的介绍，对“互联网+热线+督查”的驻马店模式进行了深入了解。座谈会上，双方就标准体系创建、智能知识库建设、优化营商环境等方面的经验做法进行了交流。

（二）召开疑难事项协调会。3月2日，热线中心召集城市管理局、自然资源和规划局相关负责人，就违建事项的处办权限、工作流程等进行沟通协商。针对金域华府等小区的有关问题达成一致意见，进一步规范了此类问题的办理流程。3月13日上午，针对禹锡路花坛两侧垃圾无人清理问题，召集城市管理局、住房和城乡建设局进行会商。经协调沟通，最终达成一致意见，由住房和城乡建设局牵头先行处置，待移交手续完成后由城市管理局常态化清扫。3月13日下午，针对生活噪声扰民问题，召集公安局、城市管理局、生态环境局相关负责人，对有关法律法规进行梳理研讨，对实际工作中遇到的案例和分歧进行了会商。通过对法律法规的深入分析，结合多部门意见，对不同的噪声污染问题分类施策，形成部门联动、齐抓共管的办理模式。

七、派驻工作

按照《汝州市人民政府办公室关于进一步加强民呼必应工作的通知》（汝政办〔2022〕37号）、《汝州市民呼必应派驻工作制度》有关要求，**人力资源和社会保障局、城市管理局**派驻人员未按规定到岗到位。

附件：1．三月份乡镇街道考核表

2．三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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 三月份乡镇街道考核表 | | |
| 单位 | 考核总分 | 排名 |
| 温泉镇 | 98 | 1 |
| 庙下镇 | 98 | 1 |
| 骑岭乡 | 97.46 | 3 |
| 洗耳河街道 | 97 | 4 |
| 大峪镇 | 97 | 4 |
| 风穴路街道 | 95.07 | 6 |
| 钟楼街道 | 93.39 | 7 |
| 焦村镇 | 92.18 | 8 |
| 临汝镇 | 92 | 9 |
| 汝南街道 | 91.78 | 10 |
| 寄料镇 | 91.5 | 11 |
| 陵头镇 | 91.18 | 12 |
| 煤山街道 | 88.61 | 13 |
| 王寨乡 | 87.5 | 14 |
| 紫云路街道 | 84.5 | 15 |
| 夏店镇 | 83.36 | 16 |
| 小屯镇 | 82.74 | 17 |
| 蟒川镇 | 81 | 18 |
| 米庙镇 | 79.82 | 19 |
| 杨楼镇 | 79 | 20 |
| 纸坊镇 | 78.5 | 21 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 三月份市直单位考核表 | | |
| 单位 | 考核总分 | 排名 |
| 税务局 | 99.5 | 1 |
| 物价办 | 98 | 2 |
| 生态环境局 | 97.5 | 3 |
| 自然资源和规划局 | 97.5 | 3 |
| 商务局 | 97 | 5 |
| 文广旅游局 | 95 | 6 |
| 教育体育局（教育） | 95 | 6 |
| 国有资产事务中心 | 94 | 8 |
| 市场发展服务中心 | 92.5 | 9 |
| 联通公司 | 91.68 | 10 |
| 医疗保障局 | 91 | 11 |
| 市场监督管理局 | 90.67 | 12 |
| 交通运输局 | 90.51 | 13 |
| 公安局 | 90.43 | 14 |
| 卫生健康委员会 | 89 | 15 |
| 融媒体中心 | 88 | 16 |
| 地矿局 | 87 | 17 |
| 移动公司 | 86 | 18 |
| 电信公司 | 84.67 | 19 |
| 城市管理局 | 79.44 | 20 |
| 住房和城乡建设局 | 78.76 | 21 |
| 人力资源和社会保障局 | 78 | 22 |

附件2

注：工单量小于4件的单位未计入考核。

汝州市人民政府办公室 2023年4月23日印发