

2023年第4期

(总第268期)

汝州市人民政府办公室

2023年5月23日

汝州市12345民呼必应热线 四月份工作简报

四月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约7300人次，办理本级登记事项4297件，办理上级交办事项213件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4297件。其中，协调办理2997件，交办处理1300件。

(二) 上级交办事项213件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项196件；河南政务服务平台交办事项17件。

(三) 办理较好的单位有骑岭乡人民政府、国有资产事务中心。办理较差的单位有米庙镇人民政府、交通运输局。

(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	1688	37.43%
问题处理类	876	19.42%
投诉举报类	1024	22.71%
建议类	30	0.66%
其他	892	19.78%
合计	4510	100%

热点问题统计表

类别	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	589	13.06%
民主法制—政策咨询	322	7.14%
城市管理—住房安全	217	4.81%
社会保险—医疗保险	207	4.59%
农村管理—人居环境	116	2.57%
耕地保护—耕地违建	175	3.88%
公共服务—水电气暖	172	3.81%
文体科教—教育管理	153	3.39%
环境保护—噪声污染	137	3.04%
工资薪金—拖欠工资	124	2.75%
合计	2212	49.04%

三、热点问题

1、杨柳絮问题。主要反映春夏交替之际，杨树柳树飞絮高发，部分群众过敏，影响居住环境。**2、噪声扰民问题。**主要反映部分居民区周边酒吧、烧烤店噪声扰民。**3、医保报销问题。**主要反映个别医院报销结算业务办理不及时。

四、典型案例

1、城市管理局承办的“广场舞噪声扰民”问题，在告诫参加娱乐活动的市民注意设备音量和活动时间的同时，积极向现场群众宣讲法律法规，化解矛盾纠纷。执法人员的工作方式受到市民一致好评。

2、住房和城乡建设局承办的“粮食局家属院小区疑似燃气泄漏”问题，快速响应、紧急处置，及时消除安全隐患，有效化解了潜在风险。

五、工作动态

（一）开展噪声污染防治座谈会。4月6日，热线中心与公安局就噪声污染防治等问题召开座谈会。双方结合实际案例，对工作中遇到的问题进行深入剖析，对处办流程、协同办公、噪声界定等问题达成初步意见。

（二）外出考察学习。4月7日，市政府办公室组织热线中心、网络舆情、政务公开等科室负责同志，前往新密市考察学习。双方就有关业务工作的开展情况进行了座谈，对督查督办、考核评比、推动工作提质增效的实际做法等方面进行了交

流学习。

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. 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

承办单位	考核总分	排名
骑岭乡	100	1
纸坊镇	98	2
夏店镇	97.5	3
温泉镇	97	4
临汝镇	95.5	5
庙下镇	95.5	5
洗耳河街道	94.5	7
陵头镇	94.34	8
蟒川镇	94	9
风穴路街道	93.17	10
大峪镇	91.29	11
王寨乡	90.5	12
煤山街道	88.88	13
汝南街道	88	14
钟楼街道	87.57	15
焦村镇	87.5	16
杨楼镇	86.5	17
寄料镇	84	18
小屯镇	81.79	19
紫云路街道	80.5	20
米庙镇	79.89	21

附件2

四月份市直单位考核表

承办单位	考核总分	排名
国有资产事务中心	98	1
医疗保障局	97	2
移动公司	96	3
财政局	95.5	4
民政局	95.5	4
公路管理局	95	6
自然资源和规划局	93.5	7
经济技术开发区管理委员会办公室	93	8
市场监督管理局	92.26	9
人力资源和社会保障局	92.13	10
煤矿安全监察局	92	11
自来水公司	91.33	12
生态环境局	91.28	13
教育体育局（教育）	90	14
文广旅游局	88	15
卫生健康委员会	87.55	16
公安局	86.62	17
联通公司	86	18
住房和城乡建设局	80.29	19
畜牧局	77.13	20
城市管理局	76.68	21
交通运输局	75	22

注：工单量小于7件的单位未计入考核。

