

2023年第7期

(总第271期)

汝州市人民政府办公室

2023年8月22日

汝州市12345民呼必应热线 七月份工作简报

七月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约9000人次，办理本级登记事项4707件，办理上级交办事项336件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4707件。其中，协调办理3285件，交办处理1422件。

(二) 上级交办事项336件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项287件；河南政务服务平台交办事项49件。

(三) 办理较好的单位有杨楼镇人民政府、临汝镇人民政府、住房和城乡建设局。办理较差的单位有寄料镇人民政府、交通运输局。

(四) 自然资源和规划局、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	2049	40.63%
问题处理类	831	16.48%
投诉举报类	1019	20.21%
建议类	30	0.59%
其他	1114	22.09%
合计	5043	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	770	15.27%
民主法制—政策咨询	404	8.01%
公共服务—水电气暖	203	4.02%
农村管理—人居环境	182	3.61%
文体科教—教育管理	162	3.21%
工资薪金—拖欠工资	157	3.11%
政务服务—行政效能	135	2.68%
社会保险—医疗保险	128	2.54%
市场管理—消费纠纷	110	2.22%
市政管理—市容市貌	103	2.00%
合计	2354	46.67%

三、热点问题

1、驾驶员考试问题。因车管所考试车辆更换和系统升级等原因，导致驾驶员科目二、科目三考试无法如期进行，群众反映较多。**2、医保报销问题。**部分教职工、困难企业职工因医保费用缴纳问题，导致住院后无法报销费用。**3、汛期安全问题。**主要反映汛期市区个别区域积水较多、窨井盖损坏、树木倾倒、路面下沉等问题。**4、通信线缆问题。**主要反映个别通信线杆因故倾倒、线缆垂落，存在安全隐患。**5、物业管理问题。**主要反映部分居民小区物业公司不作为，对业主提出的合理诉求处理不及时等问题。

四、典型案例

公路局接到“小屯镇时屯村转盘处缺少警示标志，存在安全隐患”的事项工单后，迅速响应，当即安排人员核实处办。技术人员根据现场实际情况，在周边路段分别安装了爆闪灯，放置了防撞桶，并在相关区域设置了导向牌等安全设施，切实有效的提高了周边区域的通行安全性。

五、业务工作

1、协助做好营商环境评价考核工作。为切实做好2022年度河南省营商环境评价工作，12345热线中心按照市委政法委工作要求，安排专人对多项考核指标进行学习和分析。根据职责分工，结合工作实际，汇总整理相关材料。

2、召开疑难事项协调会。7月13日，热线中心召集住房和

城乡建设局、国资事务中心相关负责同志，就宏翔大道个别下水道堵塞、道路改造后日常维护等问题召开协调会。会议研究分析了问题产生的根源，进一步明确了责任主体，加快了问题处办进度。7月19日，召集市场监督管理局、商务局相关负责同志，就二手车买卖相关疑难问题进行座谈。会议对争议事项责任主体进行了明确，对职权交叉内容进行了探讨，推动职能部门担当作为、主动履职。

3、参加标准化示范项目观摩活动。7月20日，热线中心根据标准化示范项目创建工作要求，前往圣庄园小区创新物业公司和骨科医院医养中心，参加河南省市场监督管理局的观摩指导。标准化示范项目专家组就项目创建的难点进行了答疑释惑，对有关项目的工作短板明确了提升意见，对12345热线的标准化示范项目创建起到了良好的推动作用。

六、派驻工作

自然资源和规划局、人力资源和社会保障局、城市管理局未按《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）要求派驻人员，特此通报。

附件：1. 七月份乡镇街道考核表

2. 七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

七月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
杨楼镇	99.5	1
临汝镇	99.5	1
蟒川镇	98	3
焦村镇	98	3
陵头镇	97.5	5
洗耳河街道	95.75	6
夏店镇	94.5	7
大峪镇	94	8
煤山街道	93	9
风穴路街道	92.5	10
骑岭乡	92	11
温泉镇	90.57	12
钟楼街道	88.5	13
紫云路街道	88.5	13
庙下镇	88	15
米庙镇	86	16
汝南街道	85	17
王寨乡	84.67	18
小屯镇	83.5	19
纸坊镇	80	20
寄料镇	77	21

附件2

七月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
住房和城乡建设局	101.5	1
教育体育局（教育）	101	2
国网汝州市供电公司	100	3
生态环境局	98	4
税务局	97.5	5
商务局	97.5	5
医疗保障局	97	7
煤矿安全监察局	96	8
文广旅游局	95	9
融媒体中心	94	10
自来水公司	92.78	11
人力资源和社会保障局	92.5	12
公安局	91	13
移动公司	90	14
农业农村局	88	15
教育体育局（体育）	88	15
公路管理局	88	15
联通公司	86	18
城市管理局	85.5	19
国资事务中心	84	20
市场监督管理局	83	21
自然资源和规划局	79.46	22
卫生健康委员会	78.5	23
交通运输局	77.06	24

注：工单量小于6件的单位不计入考核

发