

2023年第9期

(总第273期)

汝州市人民政府办公室

2023年10月19日

汝州市12345民呼必应热线 九月份工作简报

九月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约8300人次，办理本级登记事项4863件，办理上级交办事项416件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4863件。其中，协调办理3289件，交办处理1574件。

(二) 上级交办事项416件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项333件；河南政务服务平台交办事项63件；国家政务服务平台交办事项16件；中国政府网群众留言4条。

(三) 办理较好的单位有纸坊镇人民政府、平顶山市生态环境局汝州分局；办理较差的单位有米庙镇人民政府、城市管理局。

(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	1954	37.01%
问题处理类	937	17.75%
投诉举报类	1033	19.57%
建议类	41	0.78%
其他	1314	24.89%
合计	5279	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	850	16.10%
民主法制—政策咨询	282	5.34%
文体科教—教育管理	241	4.56%
公共服务—水电气暖	182	3.45%
工资薪金—拖欠工资	168	3.18%
政务服务—行政效能	135	2.56%
农村管理—人居环境	128	2.42%
人社保障—社会保险	128	2.42%
城市住房—物业管理	115	2.18%
城市管理—市政市容	111	2.10%
合计	2340	44.31%

三、热点问题

1、学校收费问题。主要反映部分学校收取教辅费、校服费、延时费等问题。**2、短视频运营培训问题。**主要反映个别短视频运营网络课程培训涉嫌虚假宣传、培训效果不佳等问题。**3、驾校退费问题。**主要反映个别驾校因故中断课程或未及时安排学员培训练习，退费纠纷较多。**4、农村道路问题。**主要反映个别县乡道路上晾晒玉米等农作物，并设置障碍物，影响车辆通行且存在安全隐患。**5、新奥燃气问题。**主要反映燃气自闭阀及管道的安装、移位、收费等相关问题。

四、典型案例

1、融媒体中心在承办“有线电视线路故障”问题时，第一时间安排工作人员加班加点排查故障并修复，诉求人对承办单位及时高效的工作表示肯定。

2、住房和城乡建设局在承办“树木倾倒在电线上，存在安全隐患”问题时，迅速响应并积极联系供电部门，及时清理杂物并恢复供电，得到周边群众好评。

五、业务工作

9月13日，热线中心召集住房和城乡建设局、人力资源和社会保障局、洗耳河街道办事处、钟楼街道办事处等单位有关负责同志，就“薪资纠纷”和“延期交房”问题进行座谈。会议听取了多方意见，并对有关法律法规和文件进行了沟通交流，明确了承办单位和处办原则，推动问题事项高效办理。

六、派驻工作

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

附件：1. 九月份乡镇街道考核表

2. 九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

九月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
纸坊镇	100	1
临汝镇	100	1
庙下镇	100	1
焦村镇	99.5	4
寄料镇	99.5	4
温泉镇	98	6
大峪镇	97.5	7
夏店镇	97	8
洗耳河街道	94	9
陵头镇	94	9
骑岭乡	93.5	11
风穴路街道	93	12
杨楼镇	92	13
煤山街道	91.5	14
蟒川镇	90.5	15
紫云路街道	90	16
汝南街道	89.5	17
钟楼街道	88	18
小屯镇	87.28	19
王寨乡	86	20
米庙镇	86	20

附件2:

九月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
平顶山市生态环境局 汝州分局	100	1
国网汝州市供电公司	100	1
煤矿安全监察局	100	1
税务局	100	1
水利局	98.5	5
行政服务中心	98	6
医疗保障局	97	7
自然资源局和规划局	96	8
自来水公司	96	8
住房和城乡建设局	95.87	10
教体局<教育>	95.5	11
公路管理局	94	12
经开区管委会办公室	94	12
地矿局	92.5	14
国资事务中心	92	15
移动公司	91.5	16
人力资源和社会保障局	90.5	17
融媒体中心	90	18
市场监督管理局	89.78	19
公安局	89	20
交通运输局	88.5	21
文化广电和旅游局	88	22
卫生健康委员会	86	23
城市管理局	80	24

注：工单量低于9件的单位未计入本次考核。

