

2023年第11期

(总第275期)

汝州市人民政府办公室

2023年12月20日

## 汝州市12345民呼必应热线 十一月份工作简报

十一月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约8200人次，办理本级登记事项4856件，办理上级交办事项420件。

### 一、工作概况

(一) 本级登记事项4856件。其中，协调办理3333件，交办处理1523件。

(二) 上级交办事项420件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项350件；河南政务服务平台交办事项52件；国家政务服务平台交办事项8件；中国政府网群众留言10条。

(三) 办理较好的单位有风穴路街道办事处、卫生健康委员会；办理较差的单位有王寨乡人民政府、农机局。

(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	2063	39.10%
问题处理类	940	17.82%
投诉举报类	1060	20.09%
建议类	40	0.76%
其他	1173	22.23%
<b>合计</b>	<b>5276</b>	<b>100%</b>

### 热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	948	17.97%
公共服务—水电气暖	308	5.84%
城市管理—住房管理	256	4.85%
工资薪金—工资纠纷	168	3.18%
政务服务—行政效能	132	2.50%
社会保险—医疗保险	131	2.48%
文体科教—教育管理	126	2.39%
农村管理—人居环境	123	2.33%
市场管理—消费纠纷	116	2.20%
交通管理—设备维护	111	2.10%
<b>合计</b>	<b>2419</b>	<b>45.84%</b>

### 三、热点难点问题

**1、集中供暖问题。**主要反映凯德国际、金域华府等小区个别住户供暖温度不达标；万盛公馆、美庐园等小区无法及时接入市政供暖管网。**2、交通信号灯问题。**主要反映汝南大道、G207国道等路段，个别路口交通信号灯故障，维修不及时。**3、市政管网问题。**主要反映市区内个别点位下水道堵塞，影响周边群众出行。**4、充值卡退费问题。**主要反映个别儿童游乐场、瑜伽店、浴池等场所转让后，未能及时为消费者办理储值卡退费。**5、占道经营问题。**主要反映纸坊镇石庄菜市场周边秩序混乱，影响车辆通行。

### 四、典型案例

市场监督管理局在承办“新购电视机存在质量问题”投诉过程中，多次与经销商、生产厂家沟通协调，最终促成双方达成一致意见，使问题得以圆满解决。

米庙镇人民政府在承办“乡间道路泥泞，影响农忙播种”问题时，及时响应，快速行动，有效清除淤泥，快速恢复通行。其优质高效的工作作风得到群众好评。

### 五、业务工作

11月22日，热线办工作人员前往临汝镇开展调研，观摩学习东营村五星支部创建，深入大福乐和奥畅乐器两个“五星工坊”企业，实地感受五星支部创建为乡村发展带来的显著变化。通过学先进、找差距、补短板，在实践中不断提升工作能

力和综合素质。

## 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完成人员派驻工作，特此通报。

附件：1. 十一月份乡镇街道考核表

2. 十一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

## 十一月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
风穴路街道	100	1
陵头镇	100	1
庙下镇	100	1
骑岭乡	100	1
温泉镇	99.5	5
大峪镇	99.5	5
洗耳河街道	99	7
临汝镇	99	7
夏店镇	98.5	9
杨楼镇	98	10
纸坊镇	98	10
寄料镇	94	12
汝南街道	94	12
焦村镇	92.5	14
蟒川镇	91	15
米庙镇	91	15
钟楼街道	90.89	17
小屯镇	90.5	18
煤山街道	90	19
紫云路街道	90	19
王寨乡	89	21

附件2

## 十一月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
卫生健康委员会	100	1
物价办	100	1
税务局	99.5	3
教体局（教育）	98	4
人力资源和社会保障局	98	4
国网汝州市供电公司	98	4
煤矿安全监察局	97.5	7
移动公司	97	8
公安局	96	9
医疗保障局	96	9
平顶山市生态环境局汝州分局	96	9
公路管理局	96	9
自然资源和规划局	95.5	13
住房和城乡建设局	94	14
市场监督管理局	89	15
民政局	88	16
联通公司	86.75	17
城市管理局	86	18
交通运输局	84	19
国资事务中心	82.86	20
农机局	79.56	21

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。



