

2024年第2期

(总第278期)

汝州市人民政府办公室

2024年3月19日

汝州市12345民呼必应热线 二月份工作简报

二月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约9200人次，办理各类事项6115件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项5671件。其中，协调办理4017件，交办处理1654件。

(二) 上级交办事项444件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项238件；河南政务服务平台交办事项194件；国家政务服务平台交办事项1件；中国政府网群众留言11条。

(三) 办理较好的单位有陵头镇人民政府、公安局；办理较差的单位有夏店镇人民政府、交通运输局。

(四) 自然资源和规划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	2531	41.39%
问题处理类	968	15.83%
投诉举报类	1353	22.13%
建议类	35	0.57%
其他	1228	20.08%
合计	6115	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	1208	19.75%
公共服务—水电气暖	512	8.37%
文体科教—教育管理	458	7.49%
劳动人事—工资纠纷	330	5.40%
农村管理—人居环境	147	2.40%
政务服务—行政效能	137	2.24%
交通管理—管线拥堵	136	2.22%
住房管理—物业管理	128	2.09%
社会保险—医疗保险	126	2.06%
市场管理—消费纠纷	110	1.80%
合计	3292	53.83%

三、热点难点问题

1、人居环境问题。主要反映临汝镇、庙下镇、风穴路街道等部分区域垃圾清运不及时，存在就地焚烧等问题。**2、液化气供应问题。**主要反映液化气站配送不及时等问题。**3、消防安全问题。**主要反映华予金城、江山壹号等部分居民小区存在车辆乱停乱放、占用消防通道、飞线充电等问题。**4、家庭光伏限电问题。**主要反映供电公司对家庭光伏发电户进行供需调控，部分时段限制发电，影响用户收益。

四、典型案例

正面典型：**1、公安局**在处理“银行卡和手机卡被冻结”问题时，积极与诉求人联系沟通，耐心疏导解释，得到群众理解。**2、城市管理局**在处理“行道树树枝断裂”问题时，积极响应，快速行动，高效消除隐患，得到群众认可。

负面典型：**交通运输局**承办的多个工单事项，存在结果不明确、办理不到位等问题，经催办督办后仍未整改到位。

五、派驻工作

自然资源和规划局未按规定完成人员派驻工作，特此通报。

附件：1. 二月份乡镇街道考核表

2. 二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

二月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
陵头镇	98.57	1
蟒川镇	96.67	2
小屯镇	96.38	3
杨楼镇	96.19	4
温泉镇	95.9	5
庙下镇	95	6
洗耳河街道	94.28	7
纸坊镇	92.67	8
王寨乡	92.67	8
煤山街道	92.64	10
风穴路街道	92.36	11
焦村镇	91.83	12
大峪镇	91.38	13
骑岭乡	90	14
紫云路街道	89.19	15
汝南街道	89.17	16
米庙镇	89	17
钟楼街道	88.07	18
寄料镇	87.17	19
临汝镇	83.56	20
夏店镇	75.84	21

附件2

二月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
公安局	105	1
人力资源和社会保障局	100.36	2
国网汝州市供电公司	100	3
住房和城乡建设局	98.12	4
移动公司	98	5
卫生健康委员会	97.95	6
地矿局	97.14	7
税务局	96.67	8
城市管理局	95.55	9
平顶山市生态环境局汝州分局	95.1	10
煤矿安全监察局	94	11
消防大队	94	11
公路管理局	94	11
医疗保障局	92.9	14
文化广电和旅游局	92	15
教体局（教育）	91.96	16
市场监督管理局	90.46	17
联通公司	90	18
经开区管委会办公室	89.05	19
国资事务中心	88.75	20
融媒体中心	86	21
交通运输局	82.6	22

注：工单量小于8件的单位未计入本次考核。

