

2023年第8期

（总第272期）

汝州市人民政府办公室

2023年9月18日

汝州市12345民呼必应热线 八月份工作简报

八月份，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4752件，办理上级交办事项352件。

一、工作概况

（一）本级登记事项4752件。其中，协调办理3270件，交办处理1482件。

（二）上级交办事项352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；国家政务服务平台交办事项6件；中国政府网群众留言10条。

（三）办理较好的单位有温泉镇人民政府、教育体育局<教育>；办理较差的单位有钟楼街道办事处、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	2126	41.65%
问题处理类	806	15.79%
投诉举报类	904	17.71%
建议类	42	0.82%
其他	1226	24.03%
合计	5104	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	885	17.34%
民主法制—政策咨询	180	3.52%
公共服务—水电气暖	115	2.25%
农村管理—人居环境	124	2.43%
文体科教—教育管理	119	2.33%
工资薪金—拖欠工资	188	3.68%
政务服务—行政效能	124	2.43%
社会保险—医疗保险	128	2.51%
市场管理—市容市貌	106	2.08%
城市管理—住房安全	160	3.13%
合计	2129	41.71%

三、热点问题

1、教育教学问题。主要反映部分学校强制开通校讯通、划片招生范围设置不合理等问题。**2、垃圾清理问题。**主要反映个别乡镇保洁员工资未按时发放，导致部分村庄垃圾清理不及时等问题。**3、私自载客问题。**主要反映客运中心站、原西站出口处有三、四轮电动车私自载客现象。**4、小区违建问题。**主要反映圣庄园、启德华府等个别居民小区存在私搭乱建等问题。

四、典型案例

市住房和城乡建设局在办理“上宅公馆和世纪华庭周边路段路灯闪烁”事项中，迅速响应接诉即办，当即安排技术人员现场核实排查。确定问题后，对故障线路进行及时维修，并对周边其他线路进行检测和排查，确保灯光正常。市民对住建部门快捷高效、优质专业的作风表示肯定。

五、业务工作

1、参加平顶山市民呼必应工作培训会。8月3日，根据平顶山市12345热线工作安排，我市相关负责同志前往平顶山市参加12345民呼必应工作培训会。会议对热线工作规则、考核细则进行了再培训、再学习，对系统平台新增功能进行讲解，为进一步提升热线部门工作质量和为民服务水平夯实基础。

2、召开疑难事项协调会。8月15日，针对个别小区私设地锁、涉嫌违建等问题，热线中心组织住房和城乡建设局、自然资源和规划局、城市管理局、钟楼街道办事处、煤山街道办事处

处等单位负责人召开疑难事项协调会。会议就有关问题初步达成一致意见，加快了问题办理进度。

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. 八月份乡镇街道考核表

2. 八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

八月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
温泉镇	100	1
洗耳河街道	100	1
焦村镇	99.5	3
骑岭乡	99	4
杨楼镇	98	5
王寨乡	95.5	6
陵头镇	95.2	7
风穴路街道	94.5	8
庙下镇	94.5	8
大峪镇	94	10
紫云路街道	90	11
小屯镇	89.5	12
夏店镇	89	13
煤山街道	87.5	14
纸坊镇	86	15
米庙镇	86	15
临汝镇	86	15
蟒川镇	85	18
汝南街道	82	19
寄料镇	81.5	20
钟楼街道	80.5	21

附件2

八月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
教育体育局<教育>	102.5	1
煤矿安全监察局	99.5	2
医疗保障局	96	3
生态环境局	95.5	4
商务局	95.5	4
公路管理局	94.5	6
融媒体中心	94	7
税务局	94	7
住房和城乡建设局	92	9
卫生健康委员会	90	10
国资事务中心	90	10
文广旅游局	90	10
交通运输局	88	13
经开区管委会办公室	88	13
公安局	84.77	15
市场监督管理局	84	16
行政服务中心	82	17
自然资源和规划局	78.5	18
人力资源和社会保障局	78.5	18
城市管理局	76.5	20

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。

