

2023年第12期

(总第276期)

汝州市人民政府办公室

2024年1月18日

汝州市12345民呼必应热线 十二月份工作简报

十二月份，汝州市12345民呼必应热线总话务量约8700人次，办理本级登记事项4421件，办理上级交办事项356件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4421件。其中，协调办理2837件，交办处理1584件。

(二) 上级交办事项356件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项273件；河南政务服务平台交办事项60件；中国政府网群众留言23条。

(三) 办理较好的单位有杨楼镇人民政府、国网汝州市供电公司；办理较差的单位有纸坊镇人民政府、文化广电和旅游局。

(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	1714	35.88%
问题处理类	938	19.64%
投诉举报类	1032	21.60%
建议类	35	0.73%
其他	1058	22.15%
合计	4777	100%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	896	18.76%
公共服务—水电气暖	387	8.10%
城市管理—住房管理	187	3.91%
工资薪金—工资纠纷	173	3.62%
社会保险—医疗保险	126	2.64%
农村管理—人居环境	124	2.60%
政务服务—行政效能	115	2.41%
交通管理—设备维护	113	2.37%
文体科教—教育管理	104	2.18%
市场管理—消费纠纷	99	2.07%
合计	2324	48.65%

三、热点难点问题

1、供暖问题。主要反映圣庄园、凯德国际等小区供暖温度不达标，相关投诉较多；**2、医保报销问题。**主要反映骨科医院、中医院等结算报销业务办理不及时；**3、道路通行问题。**主要反映汝河大桥（杨楼镇段）施工断行，人员车辆绕行较远。**4、小区消防问题。**主要反映个别小区存在消防通道堵塞，楼道电动车充电等问题。

四、典型案例

正面典型：商务局在处理“电动车质量争议”问题时，多次与经销商及生产厂家沟通协调，最终圆满化解双方纠纷。

负面典型：文化广电和旅游局在处理“道路标示牌脱落”问题时，未经认真核实，导致处理迟缓。

五、业务工作

12月8日，热线办工作人员前往平顶山市廉政警示教育基地参观学习。12月21日，政府办集中学习工作会议，热线办进行专题汇报。12月25日，热线办召开会议，就第四季度热线工作难点、热点、堵点进行分析研讨。

六、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. 十二月份乡镇街道考核表

2. 十二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

十二月份乡镇街道考核表

单位	考核成绩	排名
杨楼镇	98.89	1
陵头镇	98.46	2
临汝镇	97.5	3
庙下镇	96.92	4
夏店镇	96.5	5
洗耳河街道	96.25	6
温泉镇	96	7
汝南街道	96	7
大峪镇	96	7
焦村镇	95.78	10
寄料镇	94.71	11
小屯镇	94.67	12
风穴路街道	94.36	13
钟楼街道	93.73	14
蟒川镇	93.71	15
米庙镇	92.75	16
紫云路街道	92.13	17
煤山街道	91.79	18
骑岭乡	90.64	19
王寨乡	89.5	20
纸坊镇	88	21

附件2

十二月份市直单位考核表

单位	考核成绩	排名
国网汝州市供电公司	100	1
平顶山市生态环境局汝州分局	99.54	2
自来水公司	97.78	3
卫生健康委员会	97.68	4
煤矿安全监察局	97.67	5
税务局	97.17	6
人力资源和社会保障局	96.86	7
城市管理局	96.43	8
公路管理局	96	9
住房和城乡建设局	95.8	10
自然资源和规划局	95.68	11
公安局	94.86	12
联通公司	94	13
民政局	94	13
交通运输局	93.95	15
教体局<教育>	93.67	16
电信公司	92	17
市场监督管理局	88.08	18
医疗保障局	87.39	19
移动公司	86.29	20
农业农村局	84	21
国资事务中心	82.95	22
文化广电和旅游局	82.67	23

注：工单量小于8件的单位未计入本次考核。

