

2024年第3期

(总第279期)

汝州市人民政府办公室

2024年4月19日

汝州市12345政务服务便民热线 三月份工作简报

三月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约8300人次，办理各类事项5045件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4642件。其中，协调办理2819件，交办处理1823件。

(二) 上级交办事项403件。其中，平顶山市热线中心交办事项265件；河南政务服务平台交办事项124件；中国政府网群众留言14条。

(三) 办理较好的单位有寄料镇人民政府、公安局；办理较差的单位有紫云路街道办事处、民政局。

(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	1898	37.62%
问题处理类	1038	20.57%
投诉举报类	1135	22.50%
建议类	31	0.61%
其他	943	18.69%
合计	5045	100.00%

热点问题统计表

类型	数量（件）	占比
政务服务—网点服务	1258	24.94%
公共服务—水电气暖	414	8.21%
农村管理—人居环境	219	4.34%
劳动人事—薪资纠纷	177	3.51%
文体科教—教育管理	138	2.74%
城市管理—拆迁安置	134	2.66%
公共服务—通讯管理	116	2.30%
政务服务—行政效能	114	2.26%
市场管理—市场秩序	108	2.14%
环境污染—噪音污染	105	2.08%
合计	2783	55.16%

三、热点难点问题

1、燃气使用问题。主要反映居民燃气管道挪移、管线申报及未进行安全检查导致停气等问题。**2、桥梁修建问题。**主要反映因省道 S237 桥梁拆除重建，过往人员和车辆出行不便问题。**3、游商占道经营问题。**主要反映金地佳苑小区、龙兴社区周边道路两侧，个别商贩占道经营等问题。

四、典型案例

市通讯管理办公室在处理“纸坊镇一通讯线杆断裂”、“糖尿病医院门前一通讯线缆垂落”问题时，积极响应，快速行动，及时消除安全隐患，受到群众好评。

市公安局在处理“一年迈老人深夜走失”问题时，及时组织警力查询沿路监控，发布协查信息，帮助老人归家。

五、业务工作

3月21日，我市组织12345热线相关工作人员参加河南省政务服务便民热线工作会议。会上对《河南省12345政务服务便民热线运行管理办法》、《河南省12345政务服务便民热线服务绩效考核评价体系》进行了深入解读，对热线平台运行过程中遇到的问题进行了通报。

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. 三月份乡镇街道考核表

2. 三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

三月份乡镇街道考核明细

单位	考核总分	排名
寄料镇	100	1
纸坊镇	98	2
陵头镇	97.69	3
洗耳河街道	96.57	4
王寨乡	96.5	5
风穴路街道	95.82	6
温泉镇	95.63	7
大峪镇	95	8
焦村镇	94.92	9
夏店镇	94.5	10
庙下镇	94.02	11
临汝镇	94	12
杨楼镇	92.77	13
蟒川镇	92.25	14
小屯镇	91.5	15
煤山街道	90.43	16
骑岭乡	90.19	17
米庙镇	89.09	18
汝南街道	88.67	19
钟楼街道	87.8	20
紫云路街道	82	21

附件2

三月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
公安局	101.53	1
市场监督管理局	100.29	2
人力资源和社会保障局	100.05	3
国网汝州市供电公司	100	4
住房和城乡建设局	99.03	5
公路管理局	98	6
税务局	98	6
国资事务中心	97.97	8
平顶山市生态环境局 汝州分局	95.86	9
水利局	95.67	10
交通运输局	95.52	11
汝州市消防大队	95.33	12
卫生健康委	94.78	13
经开区管委会办公室	94	14
自然资源和规划局	93.78	15
医疗保障局	92.04	16
移动公司	89.56	17
城市管理局	88.6	18
教体局（教育）	87.75	19
煤矿安全监察局	87.5	20
联通公司	85.18	21
畜牧局	84	22
民政局	78	23

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。

