

2024年第7期

（总第283期）

汝州市人民政府办公室

2024年8月22日

## 汝州市12345政务服务便民热线 七月份工作简报

七月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约8600人次，办理各类事项5251件。

### 一、工作概况

（一）本级登记事项4923件。其中，协调办理3132件，交办处理1791件。

（二）上级交办事项328件。其中，平顶山市热线中心交办事项204件；河南政务服务平台交办事项106件；中国政府网群众留言18条。

（三）办理较好的单位是：杨楼镇人民政府、国网汝州市供电公司；办理较差的单位是：王寨乡人民政府、卫生健康委员会。

（四）自然资源和规划局、卫生健康委员会、教体局<教育>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   | 2003        | 38.15%         |
| 问题处理类 | 966         | 18.40%         |
| 投诉举报类 | 1244        | 23.69%         |
| 建议类   | 27          | 0.51%          |
| 其他    | 1011        | 19.25%         |
| 合计    | <b>5251</b> | <b>100.00%</b> |

热点问题统计表

| 类型        | 数量          | 占比            |
|-----------|-------------|---------------|
| 政务服务-网点服务 | 368         | 7.01%         |
| 市场管理-消费纠纷 | 253         | 4.82%         |
| 劳动人事-薪资纠纷 | 221         | 4.21%         |
| 公共服务-水电气暖 | 174         | 3.31%         |
| 文体科教-教育管理 | 169         | 3.22%         |
| 农村建设-人居环境 | 149         | 2.84%         |
| 环境保护-噪音扰民 | 131         | 2.49%         |
| 政务服务-工作效能 | 125         | 2.38%         |
| 社会保险-医疗保险 | 115         | 2.19%         |
| 城市管理-物业管理 | 96          | 1.83%         |
| 合计        | <b>1801</b> | <b>34.30%</b> |

### 三、热点难点问题

**1、劳动权益保障问题。**主要反映暑假工被克扣或拖欠工资，试用期待遇和加班工资无法保障等问题。**2、市场监管问题。**“职业打假人”涉嫌以牟利为目的，借助热线平台频繁反映个别产品包装、广告宣传等方面问题，扰乱市场管理秩序。**3、医院管理问题。**主要为外地群众反映，在金庚医院就诊过程中，遇到的来院路线、预约挂号、药品邮寄、医护管理等方面问题。**4、物业管理问题。**主要反映紫云路街道吴洼安置房、风穴路街道美庐天下城、温泉镇汤王花园等居民小区出现电梯停运、停水停电等问题。**5、市政管养问题。**主要反映市区个别下水道堵塞、道路积水、窨井盖破损等问题。**6、预付卡退费问题。**主要反映康博健身俱乐部闭店转让，引发的会员权益转移和退费纠纷。

### 四、典型案例

煤山街道办事处在处理“某小区业主家中停水停电，无法联系物业恢复”问题时，第一时间协助业主联系物业公司，并协调为其恢复水电，得到群众好评。

市物价办在处理“某医院停车场收费不合理”问题时，通过查阅收费记录、调取现场监控，发现停车计时方式存在问题，迅速协助退还费用，其工作态度得到群众认可。

### 五、业务工作

（一）7月10日，市热线办联合市委市政府督查局先后组织住房和城乡建设局、自然资源和规划局、城市管理局及市场监督管理局、司法局等部门，分别就“某小区空调外机安装纠纷”和“某法律咨询公司服务纠纷”召开协调会。通过对相关法律条文的解读和共同会商，分析问题成因，明确责任主体，推动疑难事项及时办理。

（二）7月16日，市热线办组织参加平顶山市域社会治理现代化指挥中心召开的《民生政策进热线微课堂（第三期）》活动。会上，平顶山市城管局负责同志对城市管理方面民生事务政策进行深度解析，进一步提升了热线工作人员的业务能力和知识水平。

（三）7月19日，市热线办召集市场监督管理局、民政局相关负责同志，就“婚姻介绍所退费纠纷”进行协调会商。与会人员就婚姻介绍所的日常监管和资质备案等问题进行探讨，明确处理办法，推动问题化解。

（四）7月31日，市委常委、宣传部部长，市政府副市长黄红丽以及创文指挥部有关负责同志莅临政务热线中心调研创文工作，要求相关部门高度重视，查漏补缺，按照职责分工和时间节点，保质保量完成工作任务。

## 六、派驻工作

自然资源和规划局、卫生健康委员会、教体局<教育>未按

规定完成人员派驻工作。特此通报。

附件：1. 七月份乡镇街道考核表

2. 七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

七月份乡镇街道单位考核表

| 单位    | 考核总分  | 排名 |
|-------|-------|----|
| 杨楼镇   | 105   | 1  |
| 陵头镇   | 105   | 1  |
| 临汝镇   | 102.5 | 3  |
| 洗耳河街道 | 100   | 4  |
| 寄料镇   | 100   | 4  |
| 焦村镇   | 100   | 4  |
| 米庙镇   | 98.5  | 7  |
| 夏店镇   | 98.5  | 7  |
| 煤山街道  | 98.23 | 9  |
| 风穴路街道 | 97.5  | 10 |
| 纸坊镇   | 97.33 | 11 |
| 温泉镇   | 96.26 | 12 |
| 大峪镇   | 95.96 | 13 |
| 庙下镇   | 95.5  | 14 |
| 骑岭乡   | 93    | 15 |
| 蟒川镇   | 92.63 | 16 |
| 小屯镇   | 89    | 17 |
| 钟楼街道  | 88.42 | 18 |
| 汝南街道  | 88.33 | 19 |
| 紫云路街道 | 85    | 20 |
| 王寨乡   | 82    | 21 |

附件2

## 七月份市直单位考核表

| 单位         | 考核总分  | 排名 |
|------------|-------|----|
| 国网汝州市供电公司  | 100   | 1  |
| 税务局        | 100   | 1  |
| 煤矿安全监察局    | 99.5  | 3  |
| 自来水公司      | 98.57 | 4  |
| 人力资源和社会保障局 | 98.5  | 5  |
| 公路管理局      | 98    | 6  |
| 医疗保障局      | 97.5  | 7  |
| 公安局        | 95.06 | 8  |
| 住房和城乡建设局   | 94.8  | 9  |
| 文广旅游局      | 94.5  | 10 |
| 市场监督管理局    | 94.45 | 11 |
| 国资事务中心     | 93.83 | 12 |
| 城市管理局      | 92.64 | 13 |
| 电信公司       | 92.5  | 14 |
| 商务局        | 91    | 15 |
| 教体局（教育）    | 90    | 16 |
| 移动公司       | 90    | 16 |
| 经开区管委会办公室  | 90    | 16 |
| 交通运输局      | 84.39 | 19 |
| 自然资源和规划局   | 80.5  | 20 |
| 卫生健康委员会    | 78.53 | 21 |

注：工单量小于9件的单位未计入本次考核。

