

2024年第6期

(总第282期)

汝州市人民政府办公室

2024年7月23日

汝州市12345政务服务便民热线 六月份工作简报

六月份，汝州市12345政务服务便民热线总话务量约8000人次，办理各类事项4857件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项4493件。其中，协调办理2596件，交办处理1897件。

(二) 上级交办事项364件。其中，平顶山市热线中心交办事项241件；河南政务服务平台交办事项73件；中国政府网群众留言20条。

(三) 办理较好的单位有：煤山街道办事处、市场监督管理局。办理较差的单位有：纸坊镇人民政府、卫生健康委员会。

(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	1756	36.15%
问题处理类	860	17.71%
投诉举报类	1270	26.15%
建议类	29	0.60%
其他	942	19.39%
合计	4857	100.00%

热点问题统计表

类型	数量	占比
政务服务-网点服务	1042	21.45%
公共服务-水电气暖	296	6.09%
文体科教-教育管理	175	3.60%
市场管理-消费纠纷	172	3.54%
农村建设-人居环境	153	3.15%
环境保护-噪音扰民	131	2.70%
劳动人事-薪资纠纷	125	2.57%
社会保险-医疗保险	115	2.37%
政务服务-工作效能	111	2.29%
城市管理-物业管理	80	1.65%
合计	2400	49.41%

三、热点难点问题

1、农业农村问题。主要反映农村灌溉井用电、水渠维护、水库放水及饮用水供应等问题。**2、教育教学问题。**主要反映个别学校空调开放不及时；个别家长对划片招生政策不理解，部分学生无法就近入学等问题。**3、医保报销问题。**主要反映个别医院办理出院结算不及时等问题。**4、噪音扰民问题。**主要反映个别商超空调外机、夜市摊点食客喧哗、工地夜间施工等扰民问题。

四、正面典型案例

麟川镇人民政府在处理“张沟村停水”问题时，及时组织村干部及专业人员进行排查并更换管道，高效解决群众用水问题。市自来水公司在处理“某小区自来水管道的爆裂”问题时，第一时间安排维修队处理，及时进行修复和排险，受到群众好评。

五、业务工作

（一）市委市政府督查局对热线疑难事项开展专项督办。针对“某窨井盖损坏，存在安全隐患”问题，市委市政府督查局召集住房和城乡建设局、通管办、长线局及相关通讯公司召开现场协调会。通过共同研判，明确责任单位，有效排除安全隐患。针对“某教育培训机构退费纠纷”问题，市委市政府督查局多次与该机构负责人进行沟通，并与相关职能部门就有关问题联合进行调查取证，使矛盾纠纷得以有效化解。

（二）6月19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组织召开的《民生政策进热线（第二期）》活动。

会上，平顶山市人社局有关负责同志就社会保险等业务进行了全面讲解，进一步增强了热线工作人员的专业素养与服务能力。

（三）6月27日，受平顶山市域社会治理现代化指挥中心委托，我市热线办联合市场监督管理局、煤山街道办事处等单位，对已办结的热线事项进行现场复核，并对周边住户进行走访，促进热线工作扎实开展。

- 附件：1. 六月份乡镇街道考核表
2. 六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

六月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
煤山街道	106.5	1
杨楼镇	100.29	2
洗耳河街道	99.5	3
寄料镇	99.5	3
风穴路街道	98	5
陵头镇	96.63	6
夏店镇	95.5	7
焦村镇	95.5	7
温泉镇	95.43	9
临汝镇	95	10
骑岭乡	94.46	11
汝南街道	92	12
大峪镇	92	12
蟒川镇	91.95	14
庙下镇	90.67	15
米庙镇	90.5	16
钟楼街道	89.5	17
小屯镇	88.54	18
王寨乡	88	19
紫云路街道	81.5	20
纸坊镇	80	21

附件2

六月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
市场监督管理局	100.51	1
公安局	100.5	2
国网汝州市供电公司	100	3
水利局	100	3
物价办	100	3
税务局	98	6
平顶山市生态环境局汝州分局	98	6
地矿局	97.5	8
市场发展服务中心	97	9
城市管理局	96.47	10
住房和城乡建设局	95.5	11
商务局	95.5	11
国资事务中心局	94.5	13
医疗保障局	91.5	14
移动公司	91.5	14
煤矿安全监察局	91.5	14
教体局（教育）	90.76	17
人力资源和社会保障局	88	18
联通公司	88	18
农业农村局	88	18
自然资源和规划局	87.18	21

注：工单办理量小于7件的单位不计入本次考核。

