

2024年第10期

(总第286期)

汝州市人民政府办公室

2024年12月23日

汝州市12345政务服务便民热线 十一月份工作简报

十一月份，汝州市 12345 政务服务便民热线总话务量约 10300 人/次，办理各类事项 1354 件。

一、工作概况

(一) 本级登记事项 1053 件。其中，协调办理 82 件，交办处理 971 件。

(二) 上级交办事项 301 件。其中，平顶山市热线中心交办事项 177 件；河南政务服务平台交办事项 112 件；中国政府网群众留言 12 条。

(三) 本月，寄料镇人民政府、城市管理局办理情况较好。卫生健康委员会、教体局<教育>、市场监督管理局未按规定完成人员派驻工作。

二、热点难点问题

1、市政供水问题。主要反映万汇城部分商铺因水费缴纳纠纷引起的停水问题；香榭水郡小区中层因水压偏小导致供水不足问题。**2、占道经营问题。**主要反映梦想大道与风穴路交叉路口北侧，商贩占道经营，造成交通拥堵。**3、欠薪欠费问题。**主要反映来青苑等学校，智龙“人工智能+”科创基地、昌建上院等项目企业人员工资问题。**4、教育教学问题。**主要反映部分学校征收教辅材料费、课后延时服务费，以及校内安全和食品安全等问题。**5、供暖问题。**主要反映延迟供暖；蓝湾半岛、万基名家等小区供暖温度不达标；建业桂园、美庐天下城等小区无法接入市政供暖等问题。

三、典型案例

住房和城乡建设局承办“安居苑小区自来水管道路漏水”问题时，响应迅速，维修及时，受到群众来电致谢。

城市管理局承办的“城垣南路围挡占用道路”问题时，执法人员现场普法并悉心劝导，并监督事主将围挡拆除，其认真负责的工作态度受到群众好评。

四、业务工作

（一）11月27日，市热线办组织参加平顶山市12345民生服务热线《民生政策进热线微课堂（第六期）》活动。平顶山市房产事务中心相关负责人对房产市场管理、实际信访案例进行了解析，对涉及热线工作的难点进行了梳理和答疑。

（二）12月2日，全国文明城市创建工作组，在市热线话务中心对近期热线事项市民满意度情况进行调查。

五、派驻工作

卫生健康委员会、教体局<教育>、市场监督管理局未按规定完成人员派驻工作。

汝州市人民政府办公室

2024年12月23日印发
