



# 市12345民生热线“业绩”公布

2月份共受理来电来信54661件

本报讯(记者毛玺玺)日前,记者从市政府热线办获悉,2月份,市12345民生热线平台共受理来电来信54661件。其中,接听电话54565人次,登记交办12163件,已办结12163件,办结率100%,满意率99%;网络平台受理交办96件,按时办结回复96件,办理回复率100%。

12345热线电话(含公众号、App)受理33142人次,登记交办10529件,已办结10529件,办结率100%,满意率99%。

留号并行热线电话中,12315消费者投诉举报热线共接听来电5229人次,登记交办1051件,已办结1051件,按期办结率100%;12328交通运输服务监督热线共接听来电3936人次,登记交办583件,已办结583件,按期办结率100%;12333社保查询热线共接听来电10891人次;12348法律

咨询热线共解答群众法律咨询1367人次。

通过书记市长信箱、网民留言及全国政务服务一体化平台等网络平台受理交办96件,按时办结回复96件。市智慧城市运行服务中心接收城市管理信息4565件,有效立案4462件,立案率97.74%;本月受理9849件(本月派遣案件数+上月结转数),处置4433件,处置率45.01%。

按照诉求类型分布划分,公共服务类4491件,占比19.6%,主要涉及供暖、燃气、通信服务、公交调度建议、出租车管理等问题。政务服务类4102件,占比17.9%,主要涉及咨询税务问题、工作人员办事效率、办理不动产登记证等问题。城市管理类2743件,占比12.0%,主要涉及道路坑洼、窨井堵塞、物业服务不到

位、路灯不亮、违章建筑等问题。

12345民生热线工作的成绩,离不开各相关单位尤其是“一把手”的重视。据市政府热线办有关负责人介绍,2月份,宝丰县、汝州市、舞钢市、鲁山县、市交通运输局、市住建局、市自来水公司、平顶山供电公司、市公安局交警支队、平顶山燃气公司主要领导签批疑难案件,跟进办理情况,确保疑难问题妥善办结。

此外,2月份,市12345民生热线工作实行了“12345+行政执法”监督方法,共推送行政执法类线索209

条,其中涉及行政效能投诉173件,涉及部门职能交叉、疑难复杂问题36件,包括预付卡消费问题、违章建筑问题等。

当下,我市创文工作到了攻城拔寨的关键时刻,市12345民生热线纵深推进创文工作联动机制,对照创建标准,对涉及创文类企业、群众诉求进一步采集整理、汇总分析;对涉及环境卫生类、城市形象类诉求立即响应,快速转派,联系承办单位处理,跟踪办理进程,做好回访工作,充分发挥好热线便民服务作用。



## 市民反映一老旧小区改造“不彻底”

湛河区住建局回应:预计5月30日前完成改造

本报讯(记者吕占伟)近日,有市民拨打12345民生热线,反映湛河区南环路街道一居民楼院老旧小区改造“不彻底”,存在诸多问题,希望相关部门及时核实处理。在市12345民生热线服务中心的督办下,湛河区住建局日前回应称,已督促施工方加紧施工,有望于5月30日前完成改造。

一周前,有市民拨打12345民生热线反映,湛河区南环路街道所辖的原市副食品公司家属院于2023年10月开始改造老旧小区,目前很多问题仍未得到处理。该市民列举相关问题如下:未新建车棚,原车棚地面未修复,原车棚卫生间被拆除后未修复;掉入化粪池和污水管道的砖无人清理;院内路灯未通电,监控未安装。

接到《平顶山市人民政府办公室12345民生热线典型诉求周报》第5期后,湛河区热线办立即核实周

报内容,并将涉及的老旧小区改造问题派至该区住建局核实处理。

4月6日,记者从湛河区住建局了解到,经工作人员现场调查核实,目前原市副食品公司家属院仍在施工中,该局将积极督促施工方加快施工进度。“现已查明,该院原公共车棚墙体为砖砌结构,地面基础牢固,墙面完整,无须推倒重建,已对车棚墙体进行了粉刷修缮,并更换了棚顶。车棚外地面为预留的绿化区域,后续将进行绿化种植,车棚内小房子及卫生间未列入此次改造范围。化粪池及污水管道将在后续改造过程中进行清理,监控设施也将陆续安装到位,预计该院改造完成时间为5月30日之前。路灯照明问题需改造完成后移交相应的社区,由街道和社区协调用电事宜,确保社区照明正常。”当天,湛河区住建局工作人员说。

## 不想等红灯,车辆绕行致堵车

交管部门回复:将增设交通设施

本报讯(记者李科学)行驶中遇到红灯,有司机因省事不按规定等待,穿路绕行,造成堵车。近日,有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映此事,希望交管部门严查。

市民王先生常常开车路过市区黄河路与光明路交叉口,路口西南角是一座加油站。他曾多次看到,一些在黄河路自西向东行驶的车辆遇上红灯,为了不排队,就从黄河路右拐进入加油站,然后直接从加油站驶出,压实线横穿光明路至最右侧车道,再右转到黄河路向东。“如果平时车少,影响还不算大,但是遇到上下班高峰期,这种车在路中间横着行驶,南北方向的车都得停下来等它,常常把路堵死。”他希望交管部门严查这种行为。

经平台审核,市热线办将王先生的诉求形成工单派至市公安局交警支队。市公安局交警支队回应表示,他们对此事高度重视,及时安排工作人员到现场调查。经核实,王先生所反映的情况基本

属实。

市公安局交警支队湛河大队前往现场勘查时发现,该路口为湛河区辖区内较大的十字路口。高峰时段,往来于老城区与示范区之间上下班人员以及县区、市区务工人员都比较多,人车流量较大,易造成交通拥堵。由于车流量突增,部分机动车为求便捷,不按规定,绕灯行驶。针对这一情况,湛河大队已将该路段列为辖区重点管控路段,部署专门警力持续巡逻,全力疏导交通,减少交通拥堵。湛河大队还将于近期联合秩序管理大队对该路段进行现场勘察,及时增设相关道路交通设施,合理调整路口交通信号灯配置,全力杜绝安全隐患。

下一步,湛河大队将持续加强高峰期对该路段的巡逻管控,加大对该路段交通违法的管控力度和频次,强化对机动车、非机动车的安全宣传教育引导,对不按规范行驶的机动车加强管理,并对驾驶人进行批评教育。

## 2月份12345民生热线办理情况

各分中心考核情况表

网络单位	考核总分	排名
宝丰县	11795	1
郟县	11795	1
叶县	11691	3
鲁山县	11598	4
汝州市	11564	5
舞钢市	11534	6

各区考核情况表

网络单位	考核总分	排名
高新区	82.64	1
石龙区	82	2
湛河区	81.79	3
卫东区	79.95	4
新华区	75.59	5
示范区	71	6

各区乡(镇、街道)考核情况表

网络单位	考核总分	排名
高新区遵化店镇人民政府	85.5	1
湛河区荆山街道办事处	85.5	1
湛河区曹镇乡人民政府	85.5	1
湛河区湖滨街道办事处	85.5	1
卫东区东工人镇街道办事处	85.5	1
湛河区马庄街道办事处	85.47	6
卫东区东安路街道办事处	84.93	7
湛河区九里山街道办事处	83.7	8
卫东区优越路街道办事处	83.68	9
示范区滎阳镇人民政府	83.48	10
高新区皇台街道办事处	83.4	11
示范区应滨街道办事处	83	12
新华区香山管委会	82.82	13
卫东区北环路街道办事处	82.19	14
卫东区鸿鹰街道办事处	82.12	15
卫东区申楼街道办事处	82	16
新华区曙光街道办事处	81.82	17
湛河区南环路街道办事处	81.5	18
新华区新街街道办事处	81.27	19
新华区矿工路街道办事处	81.23	20
湛河区姚孟街道办事处	81	21
新华区焦店镇人民政府	81	21
湛河区轻工路街道办事处	81	21
示范区湖滨路街道办事处	80.71	24
卫东区建设路街道办事处	80.69	25
卫东区东环路街道办事处	80.67	26
卫东区五一一路街道办事处	80.04	27
新华区光明路街道办事处	79.42	28
示范区滨湖街道办事处	79.42	28
新华区中兴路街道办事处	79.20	30
新华区青石山街道办事处	79.17	31
湛河区北渡街道办事处	78.18	32
新华区湛河北路街道办事处	77.44	33
新华区西高皇街道办事处	76.83	34
新华区西市场街道办事处	76	35

市直和驻平单位考核情况表

网络单位	考核总分	排名
中国平煤神马集团	92.39	1
平顶山燃气公司	91.74	2
市交通运输局	88.42	3
市公安局交警支队	87.93	4
平顶山热力集团	87.28	5
电信公司	86	6
联通公司	86	6
市住建局	86	6
市税务局	86	6
市自来水公司	86	6
平顶山供电公司	85.56	11
市房产事务中心	85.5	12
国家金融监管总局平顶山监管分局	85.5	12
市市场监督管理局	85.5	12
市教体局	85.48	15
市卫健委	85.29	16
市文化广电和旅游局	85	17
市医保局	84	18
市应急管理局	83.5	19
市自然资源和规划局	81.8	20
市公安局	81.08	21
移动公司	80.71	22
市生态环境局	79.5	23
市城市管理局	78.87	24

### 回音壁

#### 光华路街道接诉即办 “占位”垃圾已清理

本报讯(记者毛玺玺)“卫东区光华路街道八矿往北200米左右的地方总是有人倾倒垃圾,希望相关部门核实处理。”日前,卫东区光华路街道居民通过12345民生热线反映这一问题。

民有所呼,我必有应。接到市政府热线办下发的这一诉求后,属地卫东区将这一诉求转给了光华路街道。该街道接诉即应,第一时间与反映人联系,了解具体问题及准确地点。该街道分管副职和相关工作人员到诉求人反映的现场实地走访察看,确定区域位置,当即协调该街道北村清理堆放垃圾。

当天,光华路街道解决完诉求人反映的问题后,还针对周边区域垃圾堆放问题等碰头商量、完善举措,确保做好常态化管理和维护。

当下,卫东区持续推进“垃圾围城”专项整治行动。光华路街道积极落实

联系区直部门下沉村(社区),发动党员干部群众积极参与。截至目前,该街道发动党员干部、物业公司、志愿者1000余人次,出动推土机、挖掘机、垃圾清运车等大型机械30余辆,清理垃圾180余车,对辖区重要道路、街道巷陌、小区楼道等重点区域进行深入清理,进一步改善卫生条件,建设美丽宜居生活环境。

“非常感谢民呼必应平台,帮助我们发现问题。群众关心的,就是我们更要干的,尤其是目前区里正全面推进‘垃圾围城’专项整治行动,我们更应该把群众有关环境卫生的诉求挂在心上、落实在行动中,不仅要解决好,而且要解决得快。”光华路街道党工委副书记王刚说,接下来,街道将持续借助12345民呼必应平台,把“问题账单”变成“幸福清单”,办好一件件“关键小事”,让辖区居民住得安心、舒心。

#### 多部门协调推进 五一路“失明”路灯复明

本报讯(记者吕占伟)近日,卫东区个别学生家长通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映,五一路41中门口两侧路灯“失明”已久,给家长晚上延时课放学时间接孩子带来不便,希望有关部门及时解决相关问题。在市12345民生热线服务中心的督办和卫东区城管局等部门的协调下,相关区域“失明”路灯日前已复明。

“孩子在五一一路东段的市41中上学,很长一段时间以来,我接孩子时发现校门口两侧五一路上的路灯一直不亮。这些路灯是否根本就未送上电?路灯不亮,孩子晚上延时课放学时间路上黑黢黢的,车辆也多,容易造成安全隐患,希望有关部门及时查明路灯不亮的原因,早日修复故障,让这些路灯尽快恢复照明。”3月29日,市民陈先生在平观新闻12345民呼必应掌上平台留言说。

市12345民生热线服务中心将陈先生的诉求派单给卫东区城管局。4月3日,记者从该局了解到,接到派件后,该局立即安排人员调查处理。“我单位工作人员在日常巡查中已发现‘五一路41中门口两侧路灯不亮’的问题,经排查发现,路灯不亮是主电缆损坏造成的。目前,我单位已经与市道路照明设施维护部门和供电部门制定完成了该条道路主电缆的修复方案,现正处于施工阶段,预计1-2个工作日可完成施工并恢复照明设施供电。由此给市民带来的不便,我局深表歉意。”当天,卫东区城管局有关工作人员说。

4月5日晚8时许,记者路过五一路市41中门口附近时,发现校门口两侧的路灯已全部恢复正常照明。

#### 邻里装修引争议 热线搭桥化纠纷

本报讯(记者毛玺玺)“按照协议约定,楼下业主正在改造窗户朝向,包裹我们家空调管的石膏板也拆除了。”4月5日,新华区西高皇街道纪工委书记张向东拨打民呼必应回访电话时,居民张先生满意地说道。

3月29日下午,西高皇街道接到市12345民生热线诉求件,春华国际茗都小区15号楼一名业主反映,楼下业主改造卫生间窗户,影响自家开窗通风,并且改造卫生间所砌墙面包裹了自家部分空调管,影响后期维修保养。“我找楼下业主沟通过好几次,但他始终推脱,不愿解决,我这才拨打了12345民生热线。”居民张先生在电话中无奈说道。

接到求助后,西高皇街道立刻指派中央花园社区工作人员到居民家中了解情况,发现是由于沟通

方式不当导致问题没有解决。“远亲不如近邻,有啥问题我们坐下来慢慢说……”社区工作人员耐心劝解双方。明确问题后,中央花园社区派出“调解能手”、网格员孔培学进行调解。在社区调解室,孔培学动之以情、晓之以理,最终双方现场签订了《调解协议书》,楼下业主同意尽快改造卫生间窗户朝向,并且拆除包裹楼上业主空调管的墙壁,两人最终握手言和。

近年来,西高皇街道始终秉持“群众利益无小事”宗旨,做到“小事不出网格、大事不出社区、难事不出街道”,切实将群众利益放在心上、落实在行动中。“接下来,我们将持续听民声、知民意、办实事,及时为民排忧解难,让群众看得到态度、体验到速度、感受到温度。”西高皇街道党工委书记胡斌说。