

市12345民呼必应工作上月排名出炉

# 舞钢卫东第一 汝州高新靠后

本报讯(记者毛玺奎 王代诺)“上个月市长赵文峰对《2021年11月12345民呼必应热线工作情况通报》作出了重要批示,要求我们对一年来的工作进行回顾,好的单位要表扬鼓励,差的单位要约谈批评,并在一定范围内进行通报。”1月13日,市政府热线办主任王群星说,上个月在各区热线办理考核中,卫东区排名第一,县市中心考核中舞钢市排名第一。2021年12月,我市12345民呼必应热线各平台共受理各类来电来信58998件,其中,接听电话58586人次,登记交

办11221件,已办结11219件,办结率99%,满意率97%;网络平台受理交办412件,按时办结回复412件,办理回复率100%。12345热线电话(含公众号)受理来电(留言)27830人次,登记交办9385件,已办结9385件,办结率100%,满意率97%。留言并行热线电话中,12315消费者投诉举报热线共接听来电5430人次,登记交办1479件,已办结1479件,按期办结率100%;12328交通运输服务监督热线共接听来电1839人次,登记交办357

件,已办结355件,按期办结率99%;12333社保查询热线共接听来电21640人次;12348法律咨询热线共解答群众法律咨询1847人次。通过市长信箱、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412件,按时办结回复412件。“下一步,市政府热线办将认真贯彻落实市长批示精神,切实做好相关工作,完善督办考核工作机制,定期通报,充分发挥12345民呼必应热线体察民情、倾听民意、服务民生的作用。”王群星说。

此外,去年我市12345民呼必应热线工作不断创新,与平顶山日报社合作搭建12345民呼必应掌上服务平台,在平顶山日报社官方客户端新闻设置12345民呼必应频道。去年以来,市政府热线办不断走好“网上群众路线”,把网民留言办理工作作为密切联系群众、服务群众的有力抓手,作为察民情、解民忧、惠民生的具体实践,市热线办高度重视,主动回应网民关切,积极为民排忧解难,并荣获“2021年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”称号。

特事特办 增加工位 加强培训

## 市热线办积极回应疫情防控类诉求

本报讯(记者毛玺奎 王代诺)“昨天晚上,我们接到市区一名学生打来的热线电话,称家是许昌的,放假了想回老家,因为疫情防控不知道具体该怎么办,向我们请求帮助。”1月12日,市政府热线办热线班班长汤洁说。针对这样的特例,市政府热线办“特事特办”,迅速与教育部门联系,按照疫情防控要求及时帮助诉求人解决问题。去年12月,市12345民呼必应热线平台共受理疫情相关咨询1566人次,涉及疫情防控期间出入省(市)政策变化、健康码转码问题等。“1月份以来,有关疫情防控的咨询大幅增加。最近一周每天呼入电话量(含重复呼入)在3100次左右,受理1000多

件,其中疫情防控类和热力类诉求最多。”汤洁说。除了“特事特办”,在疫情期间市政府热线办还启动了诉求事项快速响应机制。按照市新冠肺炎疫情防控指挥部要求,市政府热线办加强与市疫情防控指挥部沟通,整理我市疫情相关政策并及时更新,同时通过增加席位、加强接线人员业务培训等方式,不断提升回应市民疫情防控类诉求的服务能力。“这两天,我们12345民呼必应热线席位由原来的17个增加到30个,根据市疫情防控指挥部办公室为我们梳理提供的最新疫情防控类政策对30个热线员进行了培训,要求熟知熟记、及时更新、快速回应。”市政府热线办主任王群星说。

### 各分中心热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
舞钢市	90.93	1
叶县	90.8	2
宝丰县	90.68	3
鲁山县	90.68	3
郟县	90.37	5
汝州市	83.97	6

### 各区热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
卫东区	84.32	1
新华区	83.29	2
示范区	83.23	3
湛河区	83.2	4
石龙区	80.89	5
高新区	80.17	6

### 各乡镇(街道、管委会)热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
卫东区东高皇街道办事处	88.5	1
卫东区东工人镇街道办事处	87.25	2
卫东区鸿鹰街道办事处	86.76	3
卫东区优越路街道办事处	86.57	4
卫东区光华路街道办事处	86.5	5
卫东区蒲城街道办事处	86.5	5
卫东区五一一路街道办事处	86.29	7
卫东区建设路街道办事处	86.14	8
湛河区马庄街道办事处	85.71	9
卫东区中楼街道办事处	85.35	10
卫东区东环路街道办事处	85.29	11
卫东区东安路街道办事处	84.65	12
卫东区北环街道办事处	84.32	13
湛河区河滨街道办事处	84	14
示范区滢阳镇人民政府	83.9	15
湛河区荆山街道办事处	83.5	16
示范区应滨街道办事处	83.5	16
湛河区高阳路街道办事处	83.47	18
新华区西高皇街道办事处	82.13	19
湛河区姚孟街道办事处	82	20
新华区新街街道办事处	82	20
新华区青石山街道办事处	81.5	22
示范区滨湖街道办事处	81.5	22
湛河区南环路街道办事处	81.33	24
湛河区北渡街道办事处	81.11	25
新华区西市场街道办事处	80.78	26
新华区曙光街道办事处	80.62	27
新华区矿工路街道办事处	80.29	28
示范区湖滨路街道办事处	80.18	29
湛河区九里山街道办事处	79.71	30
新华区焦店镇人民政府	79.64	31
新华区湛北路街道办事处	78.97	32
新华区中兴路街道办事处	78.92	33
新华区香山管委会	78.69	34
湛河区轻工路街道办事处	75.6	35
湛河区曹镇镇人民政府	74.73	36
高新区皇台街道办事处	73.94	37

### 市直及有关单位热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
市热力集团	89.56	1
市政务服务和大数据管理局	88.5	2
市民政局	87.5	3
平煤神马集团	87.15	4
电信公司	87	5
市场监管局	87	5
市烟草专卖局	87	5
移动公司	86.8	8
市商务局	86.5	9
市税务局	86.46	10
市卫健委	86	11
市银保监分局	86	11
联通公司	85.75	13
市教体局	85.5	14
市房产事务服务中心	84.5	15
市燃气公司	84	16
市交警支队	83.5	17
市交通运输局	82.63	18
市住建局	81.51	19
市自然资源和规划局	81.46	20
市自来水公司	81.41	21
市供电公司	81.35	22
市人社局	81.25	23
市城市管理局	80.82	24
市公安局	80.55	25
平顶山学院	80.5	26
市医保局	79.95	27
市文化广电和旅游局	78.25	28
河南有线电视网络集团有限公司平顶山分公司	76.75	29
市生态环境局	74.5	30

### 网络留言类受理件办理情况表

承办单位	办件总数	已回复数	未回复数
湛河区	67	67	0
新华区	47	47	0
卫东区	43	43	0
宝丰县	37	37	0
叶县	27	27	0
市热力集团	24	24	0
示范区	22	22	0
市交通运输局	16	16	0
郟县	15	15	0
鲁山县	13	13	0
市住建局	13	13	0
市城市管理局	12	12	0
市公安局	11	11	0
市人社局	7	7	0
市医保局	7	7	0
汝州市	6	6	0
舞钢市	4	4	0
石龙区	4	4	0
市教体局	4	4	0
市卫健委	4	4	0
市文化广电和旅游局	4	4	0
市住房公积金中心	4	4	0
高新区	3	3	0
市税务局	3	3	0
市房产事务服务中心	3	3	0
平煤神马集团	3	3	0
市自来水公司	3	3	0
市自然资源和规划局	2	2	0
市供电公司	2	2	0
市机关事务管理局	1	1	0
市邮政管理局	1	1	0
合计	412	412	0

### 记者追访



### 凹陷填平 窞井盖换新

1月13日,记者到市区新华路与湛河南路交叉口东南角回坊发现,市民投诉的两处凹陷窞井盖已换新,凹陷也已填平。日前,市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映:新华路与湛河南路交叉口的窞井盖塌陷,每次路过都得小心翼翼,希望有关部门能够处理一下。1月10日,湛河

区住建局回复:经核实,该问题位置为市管道路,不属于区管背街小巷范围。根据市窞井三年专项整治工作要求,已将热线群众反映的问题向市级部门反馈,市城管局已第一时间协调责任部门前往现场查看处理。感谢热线群众对我区市政设施管理工作的关心和支持。

本报记者 王代诺 摄

### 市12345民呼必应各平台

### 来电诉求简报

1月13日,市政府热线办工作人员介绍,上周(1月3日至9日),市12345民呼必应各平台共接听来电13265次,受理5420件,登记交办1231件。按诉求分类,12345热线中咨询类2759件、投诉类1719件、求助类978件、建议类49件、举报10件、表扬感谢2件、其他10件。按行业分类,群众诉求排在前五位的分别为卫生健康类2338件、公共服务类686件、城市管理类426件、劳动和社会保障

类414件、政务服务类409件。一周热点中,卫生健康类诉求反映较为集中的是疫情防控和就医问题,与上周相比数量大幅上升。其中,疫情防控相关来电有2205件,环比上升321.61%。市热线办结合当前工作实际积极响应,与市疫情防控指挥部及相关单位加强联系,互通情况,以方便、快捷地处理市民相关诉求。(本报记者 王代诺 毛玺奎 整理)

### 乡村文化合作社优秀节目展演暨文化(年货)大集活动受欢迎 线上观看人数近13万人次

本报讯(记者卢晓兵)1月13日,记者从市群艺馆了解到,自2021年12月30日我市“小康路上花烂漫”乡村文化合作社优秀节目展演暨文化(年货)大集活动启动以来,线上观看人数近13万人次。据市群艺馆馆长吴佳介绍,此次从全市78个文化合作社180种乡村好物(包含农耕产品、非遗产品、乡村特色旅游产品等)中筛选40种乡村好物参加“大集市”活动。2021年岁末,随着“小康路上花烂漫”乡村文化合作社优秀节目展演暨文化(年货)大集活动的启动,2022年平顶山乡村春晚的序幕拉开。在“欢乐过大年 喜迎冬奥会——我们的美好生活”2022年全国乡村春晚展示活动中,我市舞钢市庙街乡人头山村和宝丰县大营镇大营村的乡村春晚代表河南省入选展播。另外,我市还有15场乡村春晚分别在线上平台播出,通过云赏、云游、云看,带领观众云上游乡村,云上赏好物,云上看“村晚”,展示了我市在乡村文化合作社建设过程中取得的重大进展和成效。活动期间,“鹰城文化大帮带您看”利用微云平台进行同步网络直播,用数字化手段对此次“展演+集市”活动进行了宣传,线上线下群众参与度大大提高。同时通过平顶山微报等多平台直播,线上观看人数近13万人次。



### 培育花卉巧致富

1月13日,湛河区曹镇乡曹东村村民王庆秀在大棚内给三角梅剪枝。去年初,王庆秀利用自家耕地

建起了占地一亩的花卉大棚,现培育有三角梅、独籽月季、绣球等不同品种的花卉近万盆。一年来,她通过微信、抖音等平台宣传销售自

己的花卉,吸引了众多乡邻和“城里人”前来赏玩、购买,家庭增收3万余元。

本报记者 姜涛 摄

### 今日天气

白天多云转阴天,夜里多云转晴天,偏南风4级左右,最高气温6℃,最低气温-3℃

## 平顶山市招标投标协会 关于2020—2021年度招标投标行业诚信创先争优单位的公告

为建立健全招标投标行业诚信自律机制,促进招标投标企业自觉履行守法、诚信的社会责任,充分发挥协会服务政府、服务行业、服务会员单位的作用,推动招标投标营商环境优化提升,根据协会章程规定和相关文件要求,市招标投标协会持续在会员单位中开展诚信创优活动。按照活动实施办法规定的评选标准和程序,诚信创优工作领导小组经过对申报单位的材料审核、组织专家评审评审、对初步评选名单进行社会调查、广泛征求市公共资源交易管理委员会办公室等有关部门和行业意见、对外公示等程序后,确定22家单位(企业)为2020—2021年度全市招标投标行业诚信创优先进单位。评选结果有效期为两年,有效期内实行动态管理。名单如下(排序不分先后):

河南中平招标有限公司 中建华勘测绘设计有限公司  
国信招标集团股份有限公司 中煜工程项目管理有限公司  
河南广厦集团广厦建筑工程有限公司 河南新理念工程管理服务服务有限公司  
河南省天问工程技术咨询有限公司 河南国信兴业招标有限公司  
河南恒益建设工程有限公司 河南地泰商贸有限公司  
智远工程管理有限公司 平顶山市莉涛商贸有限公司  
中和中基工程管理有限公司 河南科维达工程管理有限公司  
驰远工程管理有限公司 河南践诺工程管理有限公司  
河南省景顺招标采购代理有限公司 平顶山市乐助社会工作服务中心  
河南翱翔工程管理有限公司 河南唯晟道路科技有限公司  
平顶山市绿城市政园林工程有限公司 平顶山坤顺商贸有限公司

特此公告。

2022年1月14日