

(21)

卫东区人民政府办公室

2023年12月27日

2023年11月份12345民呼必应热线工作情况通报

一、热线工作运行情况

(一) 我区热线办理整体情况

11月份，卫东区共受理群众诉求事项2193件，通过平顶山市12345民呼必应热线平台系统交办2096件，回答各类咨询及电话交办97件，办结率为100%，群众满意率达99.70%，六区排名第三。群众反映的诉求事项主要涉及暖气问题、占道经营、小区物业等方面。

(二) 各街道办事处和区政府各部门排名情况

根据2023年11月份市12345民呼必应热线考核情况，我

区有 11 个街道办事处参与考核排名，其中有 8 个街道办事处位列全市前十名。排名靠前的单位有五一路街道办事处、东环路街道办事处；排名靠后的有东高皇街道办事处、鸿鹰街道办事处（见附件 1）。从区政府各部门的考核情况看，排名靠前的单位有区环卫服务中心、区教育体育局，排名靠后的单位有区城市管理局、区卫生健康委（见附件 2）。在 11 月份考核中，五一路街道办事处，东环路街道办事处，东安路街道办事处，北环街道办事处，优越路街道办事处、区城市管理局积极通过正面宣传报道、县级领导签批等方式，获得考核加分。

（三）热线工作存在问题

11 月份平顶山市 12345 民呼必应热线平台系统累计交办 2096 件，同比上升 73.56%。其中暖气问题 786 件，占比 37.50%；小区物业问题 215 件，占比 10.25%。

11 月份由于暖气问题的大幅增加导致相关承办单位按时办结率较低，重办件较多，失分严重，影响全区成绩。从部门来看，区城市管理局、区卫生健康委等部门及时率较低，扣分严重。

下一步，各单位要提高重视，及时签收，及时反馈，避免回复内容模板化，加大与反映人的沟通联系，避免重复办件。同时要建立热线与媒体联动机制，积极对接日报社等新闻媒体，加大宣传力度。

二、热线办理工单摘登

（一）服务单号：**DH202311270590**。反映人家幼儿在卫东区东安路北段新景花园院内“雅虹幼儿园”上学，在校期间请假半

个月未上学，要求学校尽快退还保育费和餐费（1000元左右），但学校推诿扯皮至今不退费。接到该件后，区教育体育局高度重视，经调查核实，当天幼儿园财务人员参加卫东区教育体育局举办的培训，未能及时给家长退费，为此深表歉意。经协调，幼儿园目前已办理退费，家长已签字收到相关费用。经回访，反映人表示满意。

（二）服务单号：DH202311260106。卫东区东环路东鼎花园居民反映：小区电车和老年代步车占用消防通道，电动车上楼在楼道内充电，存在消防安全隐患，希望相关部门能够及时处理。接到该件后，鸿鹰街道办事处高度重视，经走访调查，做如下处理：1.小区物业已加装电梯监控设备预防电动车上楼，现已基本安装完毕，正在调试阶段。2.把目前尚未投入使用的部分社区办公用房用作小区临时停放电车场所，另新增4处空白场地用于停放电动车，预计将新增200多个电动车停车位，解决占用消防通道，停车难问题。经回访，反映人表示满意。

（三）服务单号：DH202311271031。卫东区五一路街道铁路新村社区铁路新村小区居民反映：因自身身体残疾在门卫工作中内退，现月收入1140元，有一子上高中，因生活困难去社区申请低保以有工作为由拒绝批准低保资格，现希望批准低保资格。接到该件后，五一路街道及时向领导汇报，经核实，根据前期掌握情况，该居民收入折合后不符合低保标准。接到反映人诉求后，社区再次核实反映人信息，并及时上报街道，根据实际情

况，社区已为反映人重新整理材料，积极进行申报工作。经回访，反映人表示满意。

附件：1.2023年11月份卫东区12345民呼必应热线考核扣分情况表（各街道办事处）

2.2023年11月份卫东区12345民呼必应热线考核扣分情况表（区政府各部门）