

## 汝州市12345民呼必应热线二月份工作简报

二月份，汝州市12345民呼必应热线话务量约8500人次，办理本级登记事项6002件，办理上级交办事项190件。

## 工作概况

(一)本级登记事项6002件。其中，协调办理4906件，办结率100%；交办处理1096件，已办结979件，办结率98.4%，满意率99.2%。

(二)上级交办事项190件。其中，平顶山市“民呼必应”平台交办事项183件；河南省政务服务平台转办事项7件；已办结190件，办结率100%，满意率100%。

(三)办理较好的单位有大峪镇人民政府。办理较差的单位有紫云路街道办事处、市自然资源和规划局。

(四)市自然资源和规划局未按规定完成人员派驻工作。

## 热点问题

1.医疗保障问题。主要反映骨科医院、市人民医院等医院医保报销不及时。2.学校饭菜质量问题。主要反映实验小学、塔寺小学等学校饭菜质量较差，部分菜品不合学生口味，造成浪费。3.小区违建问题。主要反映个

别小区存在地下停车场私搭乱建等问题。4.隔离带安全问题。建议G207、S241(小屯镇至汝州市区方向)道路中间隔离带安装反光标识和警示灯。5.环境污染问题。主要反映蟒川镇某石料厂存在噪声扰民、货车损坏村庄路面等问题。

## 典型案例

正面典型：1.市公安局承办的“高考报名补办身份证”问题，工作人员积极与省身份证制作中心和邮政公司沟通对接，开通绿色通道，及时补办证件，得到诉求人来电致谢。2.市教育体育局(教育)承办的“某幼儿园退费”问题，积极与当事双方沟通协调，圆满化解问题矛盾，诉求人对其接诉即办、优质高效的作风表示肯定。

负面典型：小屯镇人民政府承办的“石河沟某村民占道建房”问题，洗耳河街道办事处承办的“刘庄某村民占道搭建彩钢棚”问题、市自然资源和规划局承办的“东关社区某宅基地纠纷”问题，存在搪塞敷衍、办理不到位等问题。

## 业务工作

(一)考察学习对接联动。为进一步加强12345政务

热线与110报警服务平台高效对接联动，提升协同服务效能和社会治理水准。2月16日，政务热线中心与市公安局相关负责同志先后前往长垣市、鹤壁市进行考察学习。下一步的工作中，双方将结合工作实际，建立工单互转机制，明晰职责管辖边界，形成协同高效、数据共享的工作格局，实现“1+1>2”的聚合效应，不断提升对接联动工作的规范化、专业化、智能化水平。

(二)组织疑难事项协调会。2月28日，政务热线中心组织市医疗保障局、市卫生健康委员会及三大医疗集团相关负责同志召开疑难事项协调会，就近期群众反映较为强烈的医保报销问题进行会商。通过深入沟通协调，明确了责任主体和责任人，有效推动了问题矛盾化解。

## 派驻工作

按照《汝州市人民政府办公室关于进一步加强民呼必应工作的通知》(汝政办〔2022〕37号)、《汝州市民呼必应派驻工作制度》有关要求，市卫生健康委员会已完成派驻工作，市自然资源和规划局派驻人员未按规定到岗到位。

(本简报在汝州市人民政府网站予以公开)

## 诉求类型统计表

类型	数量(件)	占比
咨询类	2979	48.11%
问题处理类	1094	17.67%
投诉举报类	959	15.49%
建议类	37	0.60%
其他	1123	18.13%
合计	6192	100%

## 热点问题统计表

类型	数量(件)	占比
政务服务—网点服务	851	13.74%
民主法制—政策咨询	372	6.01%
社会保险—医疗保险	262	4.23%
文体科教—教育管理	252	4.07%
城市管理—住房管理	198	3.20%
市政管理—市容市貌	195	3.15%
工资薪金—拖欠工资	176	2.84%
公共服务—水电气暖	151	2.44%
交通管理—车辆管理	115	1.86%
耕地保护—耕地违建	113	1.82%
合计	2685	43.36%

注：工单量小于5件的单位未计入考核。

## 二月份乡镇街道考核表

单位	考核总分	排名
大峪镇	99	1
寄料镇	97.5	2
骑岭乡	97.5	2
洗耳河街道	97	4
夏店镇	95.5	5
钟楼街道	95.5	5
临汝镇	91.5	7
温泉镇	91	8
煤山街道	91	8
陵头镇	89.5	10
杨楼镇	88	11
汝南街道	87	12
焦村镇	86	13
米庙镇	84	14
蟒川镇	83.26	15
风穴路街道	81.1	16
庙下镇	80.95	17
纸坊镇	80	18
小屯镇	79	19
王寨乡	78	20
紫云路街道	76.46	21

## 二月份市直单位考核表

单位	考核总分	排名
税务局	99	1
医疗保障局	98	2
水利局	97.5	3
农业农村局	96.5	4
煤矿安全监察局	96	5
商务局	96	5
生态环境局	95.5	7
民政局	95	8
财政局	95	8
市场监督管理局	93.17	10
人力资源和社会保障局	91.5	11
移动公司	89.5	12
公安局	88.03	13
公路管理局	88	14
教育体育局(教育)	86.5	15
交通运输局	84	16
市管理局	82.62	17
国资局	80	18
卫生健康委员会	78.98	19
住房和城乡建设局	78	20
自然资源和规划局	74	21

## 驾考避免掉坑，报名前擦亮眼睛

近期，随着气温回暖，群众对驾考培训需求越来越大，但无孔不入的“黑驾校”也给很多学员造成不必要的损失。近日，记者走访市交通运输局，了解正规驾校和“黑驾校”区别，避免驾考学员掉入陷阱。

据介绍，正规驾校会按照《机动车驾驶证管理规定》在当地运输管理部门备案。主要特点：一、要取得法人资格，有健全的组织机构、经营项目、培训能力、培训内容等，严格按照《教学大纲》执教。二、有必要的教学设施、设备和场地，有与培训业务相适应的教学人员、安全管理人员、理论讲解教练员、实际驾驶操作教练员等。三、正规驾校教练员持教练员上岗证开展教学工作，参加岗前培训、再教育、教学质量考核，并如实填写《教学日志》《培训记录》。四、有必要的教学车辆。所配备的教学车辆应当符合国家有关技术标准要求，定期维护、定期检测车辆性能及其他安全防护装置。五、教练车辆具有统一标识、标志，有培训企业名称、12328投诉电话等。

据了解，“黑驾校”主要特征有：一、条件简陋，安全隐患大。“黑驾校”为了降低成本，基本都采用二手小汽车作为培训工具。这些车辆有的接近报废年限或已经报废，车况极差，并没有按照有关规定定期维护保养。教练员只是普通的驾驶员，没有参加过正规的教练员岗前培训。他们在培训学员时不能按照《教学大纲》的要求，仅仅在车辆的副驾驶位置安装一个辅助刹车。而且，这些车辆都没有安全保障，一旦出现安全事故，后果不堪设想。二、争抢生源，市场秩序破坏大。“黑驾校”往往存在低价陷阱，对所有学员初次收费低于市场价，随后再以各种理由和借口，不断地收费，有的学员交了五六千元仍不能拿到驾驶证，成了约车难、练车难、考试难的“三难”学员。有些驾校的招生价格甚至远远低于市场价，扰乱正常市场秩序，破坏公平竞争。三、没有保障，学员维权难度大。这些“黑驾校”所称的培训费只是考证的一部分费用，以其他各种借口和名目收取的费用还会有很多。这些“黑驾校”多半存在以各种理由收取费用的问题。一旦遇到加价、违规培训或无法考试等情况，退费难、取证难、维权难，学员难以通过正规的渠道来维护自己的合法权益。

市交通运输局提醒广大朋友，发现黑驾校、黑教练车、黑教练请及时拨打投诉热线12328或0375—6862596来保障您的合法权益。

融媒体中心记者 宋乐义 通讯员 全霖 王晓东

## 预防颈椎病 先纠正不良姿势

随着手机和电脑的广泛应用，长期伏案工作、生活习惯不良等导致颈椎病的发病率逐年升高，而且发病群体逐渐年轻化，对人们的生活带来了困扰。

那么，什么是颈椎病呢？颈椎病是由于颈椎间盘退变及其继发性改变，刺激或压迫相邻脊髓、神经、血管和食管等组织，引起相应的症状。

治病不如防病 在日常生活中，如何保护我们的颈椎呢？

纠正不良姿势，正确使用手机、电脑。挺直脊椎，减少对颈椎的压力，避免脖子酸、肩膀等情况，保持脊椎挺直的同时，下巴微扬，会使颈椎更舒服。另外，看手机时眼睛距离屏幕30厘米以上，距离越远对视力的保护就越明显。在日常生活、工作、休息时注意纠正不良姿势，不要斜躺在床上、沙发上看书、看电视，不要在行驶的车上看书、看报。当然，姿势正确也不要看太久。

保持良好睡眠体位 理想的睡眠体位应该是头部保持自然仰伸位，胸部及腰部保持自然弧度，双腿及双膝略屈曲，使全身肌肉、韧带及关节获得最大限度的放松与休息。俯卧位是不科学的，因其既不利于保持颈部的平衡及生理曲度，也不利于呼吸道通畅。侧卧位时仍应将颈部置于枕头中间凹陷处，使枕头的支点位于颈侧部的中央处。

选择合适的枕头 应选中间低两端高、透气性好、长度超过肩宽10-16厘米的枕头，高度以头部压下一拳头高为宜，因为过高或过低都会加重颈椎的压力和负担。习惯仰睡的人，枕头的高度应该相当于我们拳头一拳的高度即可；习惯侧睡的人，枕头的高度可以大约等于我们一侧肩宽的高度；有侧卧睡姿者睡前将枕头塑形成中凹状，枕头分成三等分，两边可高出10厘米，以适应侧卧时颈椎的正常生理曲线。不管仰睡还是侧睡，能维持颈椎正常生理曲度的枕头才是最好的。

避免外伤 行走或劳动时注意避免损伤颈部，避免和减少提、扛、抬重物、不要急刹车等。一旦发生损伤，尽早诊治。

加强功能锻炼 长期伏案工作者宜定期远眺，以缓解颈部肌肉的慢性劳损。闲暇休息时，可进行适当的运动，如放风筝、游泳、打羽毛球等，对颈椎都有一定的好处。

勤做保健操 但是要注意速度慢、幅度大。保健操的动作有以下四个：

仰首观天 取坐位或站位，两手叉腰，颈部尽量后伸，使头部尽量向后上方看天。

左顾右盼 取坐位或站位，头颈部按水平方向尽量向左旋转，还原后，再尽量向右旋转。吸气时从前转向后，呼气时从后转向前。

项臂争力 取坐位或站位，两手于颈部相握，两前臂紧夹两侧颈部，头部用力左转，同时左前臂用力阻之，项臂持续片刻后还原。同法做右侧。取坐位或站位，双手交叉紧抵枕部，头颈用力后伸，双手用力向前拉，持续对抗片刻后放松还原。

定点拔项 取坐位或站位，头颈部向上用力拔伸，使项背部肌肉有牵拉感为度，保持5-10秒。

来源：大河健康报

## 枸杞这样用更健康

近年来，枸杞泡茶慢慢成为一种时尚养生法。河南省中医院药学部药师杨建光提醒，枸杞服用有宜忌，正确使用更健康。

## 枸杞有降糖功效

杨建光介绍，枸杞性平，味甘，归肝、肾经，有滋补肝肾、益精明目的功效，多用于虚劳精亏、腰膝酸痛、眩晕耳鸣、阳痿遗精、内热消渴、血虚萎黄、目昏不明等症状。现代药理学研究表明，枸杞富含多种维生素、多糖、黄酮多酚、类胡萝卜素、生物碱等化学成分，具有免疫调节、抗氧化、抗肿瘤、保肝、神经保护、视网膜保护、降脂降糖等作用。

由于枸杞中含有多糖，很多糖尿病患者对其避而远之。这其实是对枸杞的误解，糖尿病患者并非不能食用任何含糖类食物。枸杞中含的多糖类化合物，不仅不升糖反而会降糖，通过增强外周各组织器官对糖的循环利用、加快肝糖原的合成、调节糖代谢酶的表达等多种方式发挥降血糖作用。因此，对于富含多糖类化合物的枸杞，糖尿病患者可以放心食用。

此外，枸杞还适合一些肿瘤患者、肝病患者服用，一些神经性疾病患者如中风、阿尔茨海默病、帕金森症等患者也可以食用枸杞。

## 服用枸杞注意四点

枸杞虽然性平无毒，但作为补药，服用时也应注意以下4点：

- 1.不宜过量。过量服用会导致上火，严重者可引起流鼻血、视力模糊等症状。
- 2.感冒发烧不宜使用。外感实热、体内有炎症的人群最好不要吃，比如感冒、发烧，服用枸杞会导致炎症加重。
- 3.脾虚泄泻者慎用。枸杞可加重脾虚、腹泻等症状。
- 4.正气不虚者不宜服用。补虚药为虚证而设，凡身体健康无虚证者不宜服用，邪实而正气不虚者，不宜乱用。

## 食用枸杞时还有哪些注意事项呢？

枸杞泡茶应用温水，水温过高会导致营养成分破坏。此外，枸杞不要与绿茶同泡，绿茶里所含的大量鞣酸会与枸杞中的微量元素发生化学反应，影响人体吸收。如果想



图片来源网络

充分吸收枸杞中的营养，泡茶后亦可将枸杞咀嚼吞服，但应注意用量，不宜咀嚼吞服过多。

枸杞一年四季皆可服用。春季可加黄芪与枸杞一起泡水喝，黄芪补气，枸杞补阴，适用于气虚自汗、失眠者。夏季可用菊花、金银花、胖大海和枸杞泡水喝，可消除眼部疲劳。秋季可用雪梨、百合、银耳、山楂和枸杞同用，可达到润肺去燥的作用。冬季可与桂圆、大枣、山药同用，可以达到补血养颜的功效。

来源：学习强国

## 做好“三减三健” 健康每一天

我国倡导“三减”(减盐、减油、减糖)、“三健”(健康口腔、健康体重、健康骨骼)，以保持身体健康。长期高盐、高油、高糖饮食易导致慢性病高发。那么，在日常生活中如何做到“三减三健”呢？

## 一、减盐

健康成年人一天食盐(包括酱油和其他食物中的食盐量)摄入量不超过5克。

- 1.纠正过咸口味，可以使用醋、柠檬汁、香料、姜等提高菜肴鲜味。
- 2.使用限盐勺，按量取用。
- 3.烹饪时晚放盐，能够在保持同样口感的情况下减少盐的摄入。
- 4.使用低钠盐、低钠酱油或限盐酱油，少食味精。
- 5.少吃酱菜、腌制食品及其他过咸食品。
- 6.少吃零食，学会看食品标签，拒绝高盐食品。

## 二、减油

控制烹调用油量，每人每天烹调用油摄入量为25克。

- 1.使用蒸、煮、炖、焖、拌等无油、少油的烹饪方法。
- 2.使用控油壶，按量取用。
- 3.少吃油炸食品，如炸鸡、炸薯条、油条等。
- 4.不喝菜汤。
- 5.少吃含部分氢化植物油、起酥油、植脂末、奶精、人造奶油的食品。

## 三、减糖

每人每天糖摄入量不超过50克，最好控制在25克以下。

- 1.看食品标签，在同类产品中应尽量选择含糖量较低的，也可选择使用代糖产品。这样既可减少糖的摄入量，也能满足人们对甜味的喜好。
- 2.慎选无法准确判断糖的具体含量的

食品，避免过多食用。

- 3.多喝白开水，不喝或少喝含糖饮料。
- 4.少吃甜食、点心。
- 5.烹调食物时少放糖。

## 四、健康口腔

口腔健康是指有良好的口腔卫生，健全的口腔功能以及没有口腔疾病。

- 1.早晚刷牙，使用含氟牙膏，保持口腔清洁。
- 2.饭后漱口或咀嚼无糖口香糖。
- 3.少吃糖，少喝碳酸饮料。
- 4.家长应帮助或监督6岁以下儿童刷牙。
- 5.定期口腔检查，每年洁牙(洗牙)一次。
- 6.不吸烟，吸烟有害牙周健康。
- 7.出现牙龈出血、牙龈肿胀、食物嵌塞等症状应及时到医院诊治。

## 五、健康体重

健康饮食、适量运动是保持健康体重的关键。

- 1.食物多样，谷类为主。多吃蔬果、奶类、大豆，适量吃鱼、禽、蛋、瘦肉，少盐少油，控糖限酒。
- 2.食不过量，定时定量，细嚼慢咽。
- 3.少静多动，贵在坚持。
- 4.日行万步，适度量力。

## 六、健康骨骼

钙是决定骨骼健康的关键元素，当体内钙质“支出”大于“收入”，将引发骨质疏松症等骨骼健康问题。

- 1.多吃富含钙和维生素D的食物，如牛奶、酸奶、豆类及豆制品、虾皮、海鱼、鸡蛋和动物肝脏等。
- 2.少喝咖啡、碳酸饮料和酒。
- 3.平均每天至少20分钟日照。
- 4.适量运动，维持和提高肌肉内关节功能。
- 5.多做平衡练习(如金鸡独立、单脚跳等)，减少跌倒和骨折的风险。

来源：濮阳日报

## 健康知识

## 紫菜莴笋鸡蛋汤

材料：莴笋180克、水发紫菜120克、鸡蛋50克、葱花少许。盐、鸡粉各2克，胡椒粉、食用油各适量。

做法：鸡蛋打成蛋液，莴笋洗净切片。锅中加水烧开，加入食用油、鸡粉、莴笋片、胡椒粉，用中火煮约2分钟。放入洗净的紫菜煮沸，缓缓倒入蛋液搅拌。调入盐，盛出菜碗撒上葱花即成。

功效：经常食用有助于消除紧张，帮助缓解失眠。

来源：大河健康报

