

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 28 期（总第 78 期）

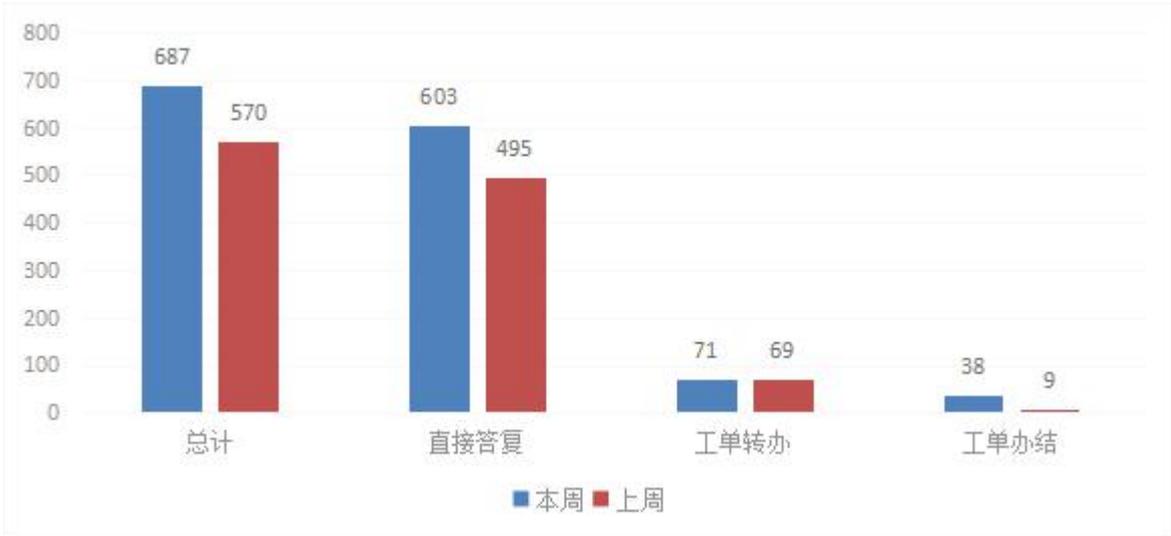
格尔木市人民政府办公室

格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 5 月第 2 周）

一、总体情况

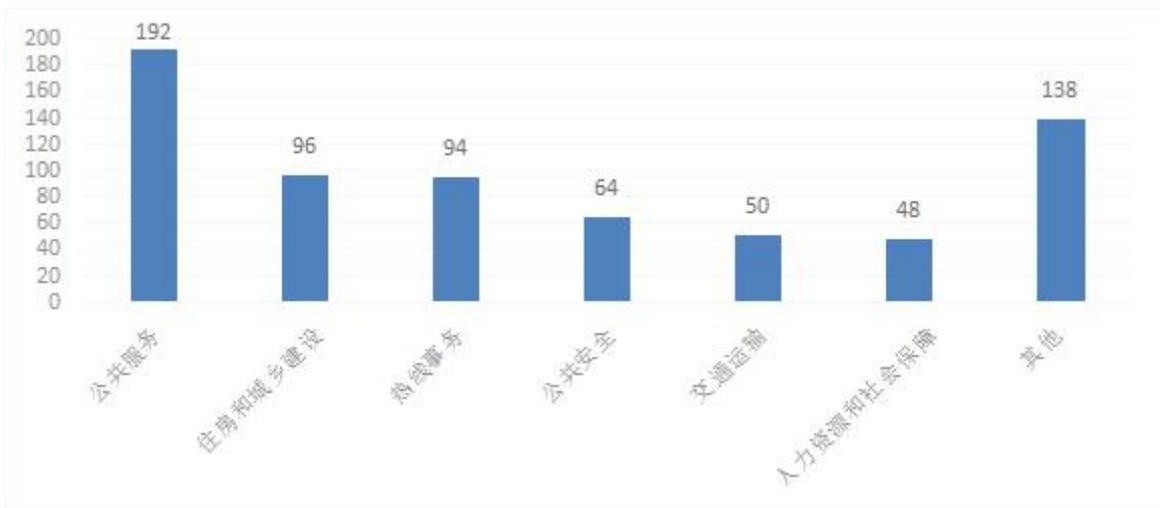
2024 年 5 月 6 日 0 时至 5 月 12 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 687 件，较上周增加 20.52%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 13 件，占比 1.89%；微信端转办 0 件；直接答复 603 件，占比 87.77%；工单转办 71 件，占比 10.33%（已办结 38 件）；其他电话（无效、骚扰电话）0 件。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 5 月 6 日至 5 月 12 日）

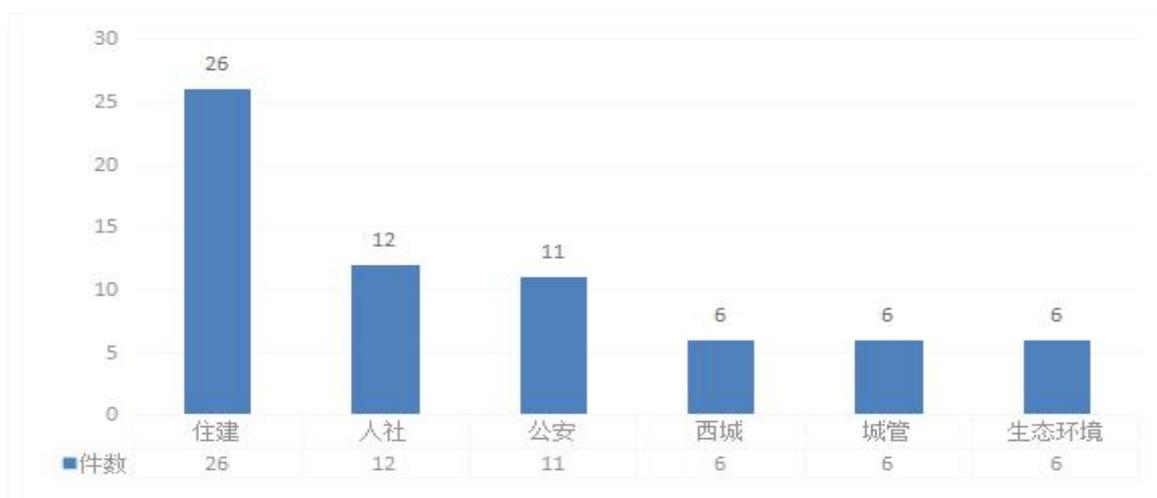
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众诉求共计 674 件，主要体现在公共服务类 192 件，住房和城乡建设类 96 件，热线事务类 94 件，公共安全类 64 件，交通运输类 50 件，人力资源和社会保障类 40 件，其他类 138 件。本周共派工单 69 件，办结 6 件；办结上周遗留工单 58 件，遗留超期工单 5 件。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 5 月 6 日至 5 月 12 日）

(二)工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 84 件，其中市住房和城乡建设局 26 件、市人力资源和社会保障局 12 件、市公安局 11 件、西城区行政委员会 6 件、市城市管理综合行政执法局 6 件、市生态环境分局 6 件、市交通运输局 6 件，其他单位 11 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 5 月 6 日至 5 月 12 日）

三、主要热点

(一) 热线事务问题。群众来电咨询需办理社保缴纳、物业服务、线上医保办理、异地身份证办理等事项问题，来电咨询政务服务大厅市人力资源和社会保障局、市住房和城乡建设局、市公安局等窗口联系方式，本周热线共接到此类诉求电话共计 130 件。

(二) 薪资拖欠问题。群众来电反映因未签订劳动合同、工程款拖欠等原因，导致服务方未能及时支付劳动者报酬，主要集中在乌图美仁乡光伏项目、私人用工单位等，本周热线共接到此类诉求电话共计 33 件。

四、疑难案例

路网服务问题（工单编号：格尔木电 202405100063）。群众来电建议：群众建议在全市公共停车区域内安装新能源汽车充电桩，便于新能源车充电，已派单至市发展改革委员会和格尔木市供电公司。

五、疑难工单办理情况

2024年5月第1周有1个疑难工单已办结，具体情况如下。

工单编号：格尔木电 202405010062。群众来电反映：因市区内道路海绵化改造提升，建设单位将察尔汗南路石油小区外道路进行围挡并放置反光警示桶，导致通行道路狭窄，存在安全隐患。

办理情况：经市住房和城乡建设局对群众反映诉求现场核实，该项目为市海绵化改造项目（二期），因此路段人行道较宽且无非机动车道，考虑施工期间附近居民的人身安全及施工工作面，故在搭设施工围挡过程中占用部分道路，给居民出行带来不便，现已要求施工单位进一步规范施工，穿插作业，提高施工进度，确保早日完成此路段施工任务，拆除围挡。下一步，承办单位将持续加强监管，管理好项目施工，使广大市民有一个良好的出行环境。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示认可，对热线服务表示满意。

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2024年5月15日印发