

# 格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 29 期（总第 79 期）

格尔木市人民政府办公室

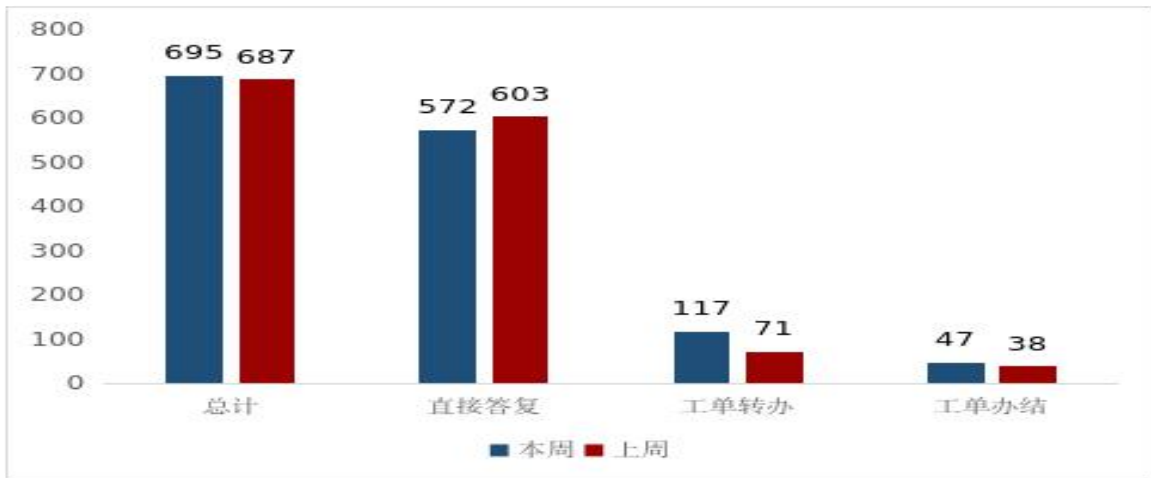
---

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 5 月第 3 周）

### 一、总体情况

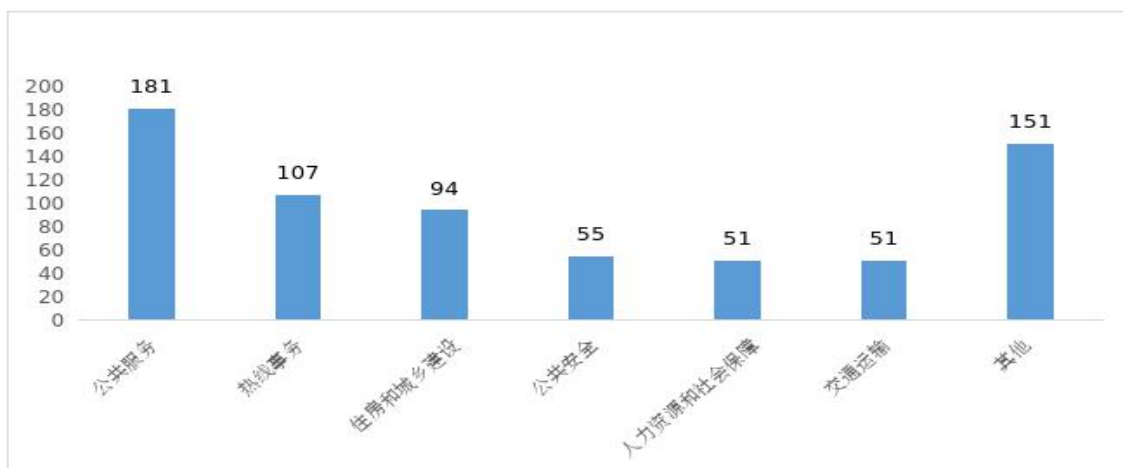
2024 年 5 月 13 日 0 时至 5 月 19 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 695 件，较上周增加 1.16%。其中，中国政府网转办 1 件，省州系统转办 5 件，占比 0.86%；微信端转办 0 件；直接答复 572 件，占比 82.3%；工单转办 117 件，占比 16.83%（已办结 47 件）；其他电话（无效、骚扰电话）9 件，占比 1.29%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 5 月 13 日至 5 月 19 日）

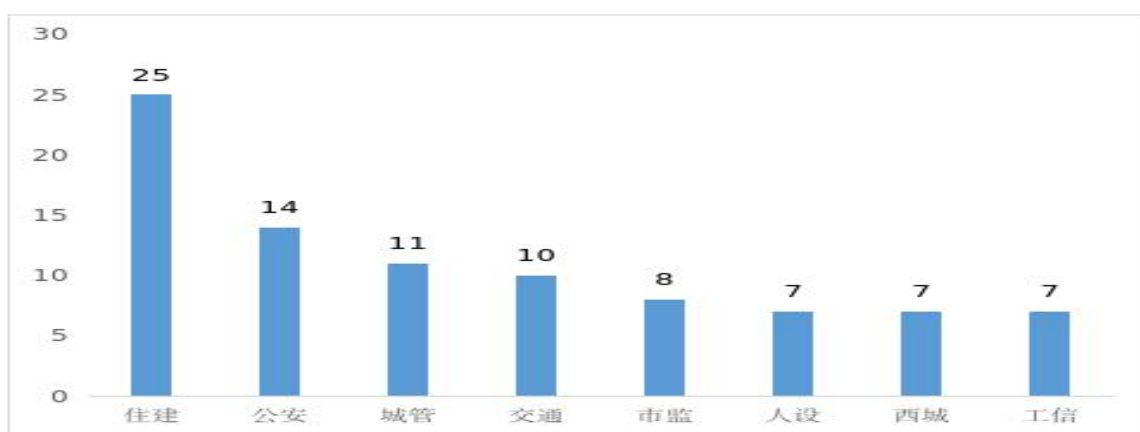
## 二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众诉求共计 690 件，主要体现在公共服务类 181 件，热线事务类 107 件，住房和城乡建设类 94 件，公共安全类 55 件，人力资源和社会保障类 51 件，交通运输类 51 件，其他类 151 件。本周共派工单 117 件，办结 47 件；办结上周遗留工单 66 件，遗留超期工单 0 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 5 月 13 日至 5 月 19 日）

(二) 工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 123 件，其中市住房和城乡建设局 25 件、市公安局 14 件、市城市管理综合执法局 11 件、市交通运输局 10 件、市市场监督管理局 8 件、市人力资源和社会保障局 7 件、西城区行政委员会 7 件、市工业商务科技和信息化局 7 件、市自然资源局 4 件、其他单位 30 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表(2024 年 5 月 13 日至 5 月 19 日)

### 三、主要热点

(一) 交通运输类问题。群众来电反映因市海绵化改造项目随意围挡，未预留人行通道，导致群众出行不便，严重影响群众正常生产生活的的问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 36 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报酬，主要集中在市水利项目、中铁二十三局、私人用工单位等，本周热线共接到此类诉求电话共计 34 件。

(三) 物业服务问题。群众来电反映小区物业服务态度差、

限制充水电费、停车费收费不合理、电梯故障频发、消防通道堵塞、小区内车辆乱停乱放等问题，如奥体花园、安泰苑、玉峰园等小区，本周热线共接到此类诉求电话共计 34 件。

#### 四、疑难案例

**住房与房地产问题（工单编号：格尔木电 202405160080）**  
群众来电投诉：群众 2024 年 4 月在鑫璟花园 4 号楼 1 单元购买房产，鑫璟房地产开发有限公司施工人员在施工过程中存在偷工减料问题，导致房屋供暖效果不达标，现要求开发商重新铺设供暖设备或支付费用由群众自行装修，已派单至市住房和城乡建设局。

#### 五、疑难工单办理情况

2024 年 5 月第 2 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 202405100063。**群众来电建议在市区公共车位中增加充电桩，以便于电车充电。

**办理情况：**经市格尔木市发展和改革委员会核实，目前全市已建成新能源充电桩 80 个，根据“统一规划、科学布局”的要求，已编制完成全市新能源汽车充电基础设施建设总体规划，正在评审中，待规划审批后将统一规划建设。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 23 日印发