

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 30 期（总第 80 期）

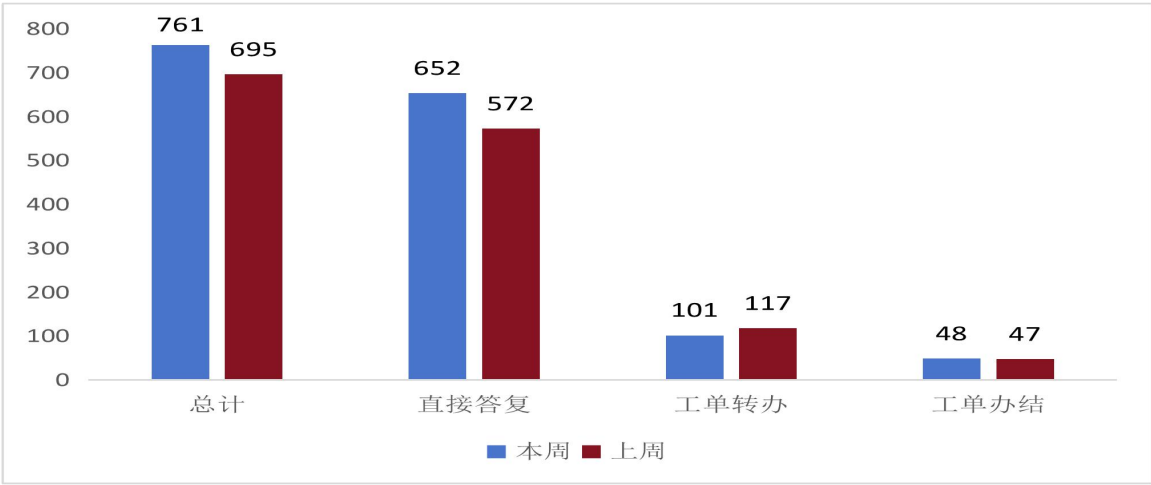
格尔木市人民政府办公室

格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 5 月第 4 周）

一、总体情况

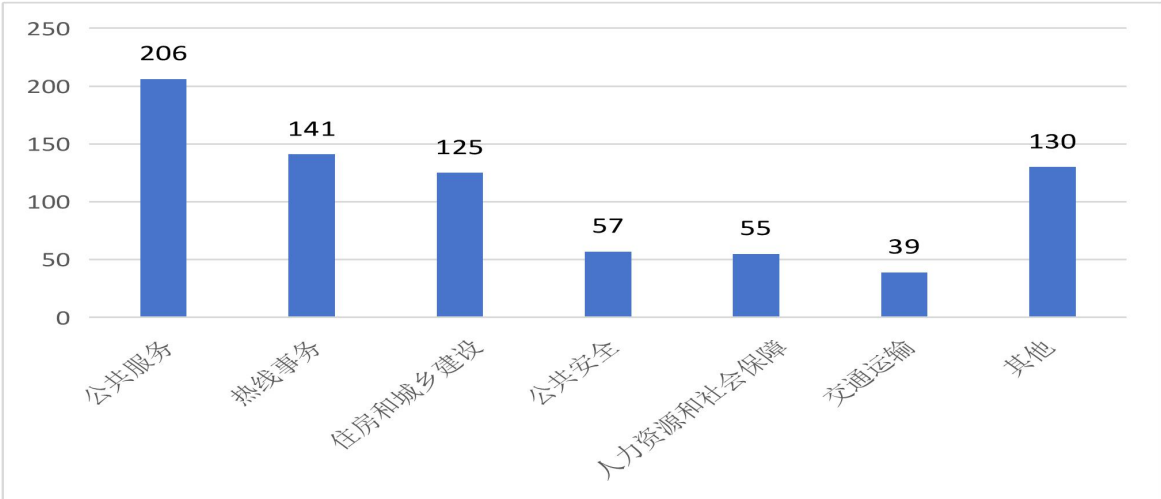
2024 年 5 月 20 日 0 时至 5 月 26 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 761 件，较上周增加 9.5%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 8 件，占比 1.05%；微信端转办 0 件；直接答复 652 件，占比 85.67%；工单转办 101 件，占比 13.27%（已办结 48 件）；其他电话（无效、骚扰电话）36 件，占比 4.73%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 5 月 20 日至 5 月 26 日）

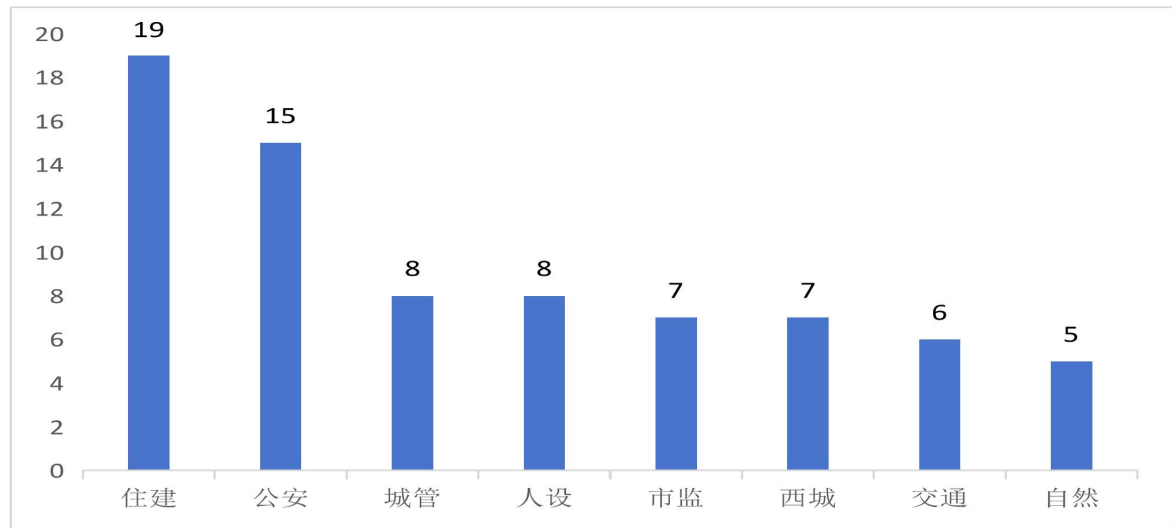
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众诉求共计 753 件，主要体现在公共服务类 206 件，热线事务类 141 件，住房和城乡建设类 125 件，公共安全类 57 件，人力资源和社会保障类 55 件，交通运输类 39 件，其他类 130 件。本周共派工单 101 件，办结 48 件；办结上周遗留工单 67 件，遗留超期工单 0 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 5 月 20 日至 5 月 26 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 109 件，其中市住房和城乡建设局 19 件、市公安局 15 件、市城市管理综合执法局 8 件、市人力资源和社会保障局 8 件、市市场监督管理局 7 件、西城区行政委员会 7 件、市交通运输局 6 件、市自然资源局 5 件、其他单位 34 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 5 月 20 日至 5 月 26 日）

三、主要热点

（一）住房和城乡建设类问题。群众来电反映道路施工、小区内施工、学校内施工、水渠改造等施工问题，施工单位建设了围挡等设施、挖断电缆线、施工产生噪音等，导致交通堵塞、附近住户出行不便、影响商铺生意、影响住户正常休息和正常生活等，本周热线共接到此类诉求电话共计 39 件。

（二）薪资拖欠问题。群众来电反映因未签订劳动合同，导致用工单位未能及时支付劳动报酬，主要集中在炼油厂天宏贸业有限公司、中柴酒店、哈西亚图矿业有限公司、红伟建材

市场等私人企业，本周热线共接到此类诉求电话共计 36 件。

（三）绿化管养类问题。群众来电反映近期市内蚊虫较多，要求相关职能部门尽快采取灭蚊措施，本周热线共接到此类诉求电话共计 24 件。

四、疑难案例

民事补偿问题（工单编号：格尔木电 202405200017）群众来电求助：群众将物品存放在东村原明粉场化工厂旧址老库房内，2019 年 3 月附近群众私自拆除化工厂的围墙私搭乱建，经查处，市自然资源局要求群众拆除违章建筑并清理存放物品，群众对此不认可，遂起诉职能部门，经裁定，应向群众支付土地使用费、补偿金、划拨土地建设仓库等。但至今未执行，并要求群众尽快搬离，现群众要求按照法院判决进行赔偿，该工单已派单至市自然资源局。

五、疑难工单办理情况

2024 年 5 月第 3 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 202405160080。群众来电群众来电投诉 2024 年 4 月在鑫璟花园 4 号楼 1 单元购买房屋，格尔木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，群众要求开发商负责重新铺设供暖设施或由开发商支付相应费用由群众自行重新装修。

办理情况：经市住房和城乡建设局核实处理，群众反映不属实。该群众 2024 年 4 月购房且至今未入住，关于群众反映供暖不热现象，因无室内测温记录，无法判断其室内温度是否达

标。经热线回访，群众对承办单位处理结果不满意，热线已将情况再次反馈至市住房和城乡建设局，再次进行办理并做好安抚解释工作，热线将持续跟进后续办理结果并及时回访，群众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 29 日印发