

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 31 期（总第 81 期）

格尔木市人民政府办公室

格尔木市 12345 政务服务便民热线月报

（2024 年 5 月）

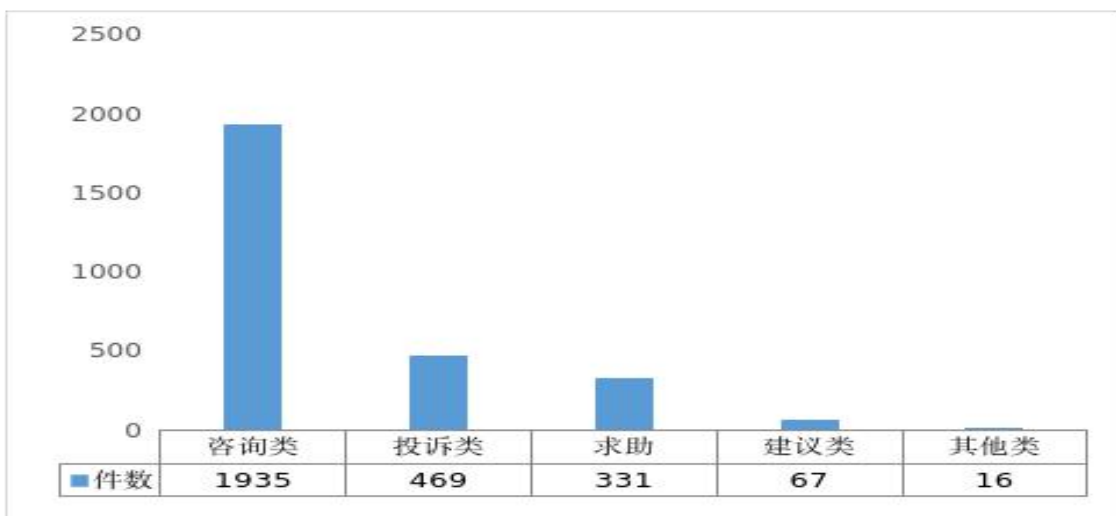
一、热线运行总体情况

2024 年 5 月份，格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）共接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 3091 件，较上月上升 34.1%。其中，中国政府网转办 1 件，占比 0.03%；省州系统转办 48 件，占比 1.55%；微信端转办 1 件，占比 0.03%；直接答复 2597 件，占比 84.02%；工单转办 441 件，占比 14.27%（已办结 385 件，办结率 87.3%）；骚扰电话 223 件，占比 7.21%。

二、群众诉求类别、工单转办和群众满意度情况

（一）目的分类。

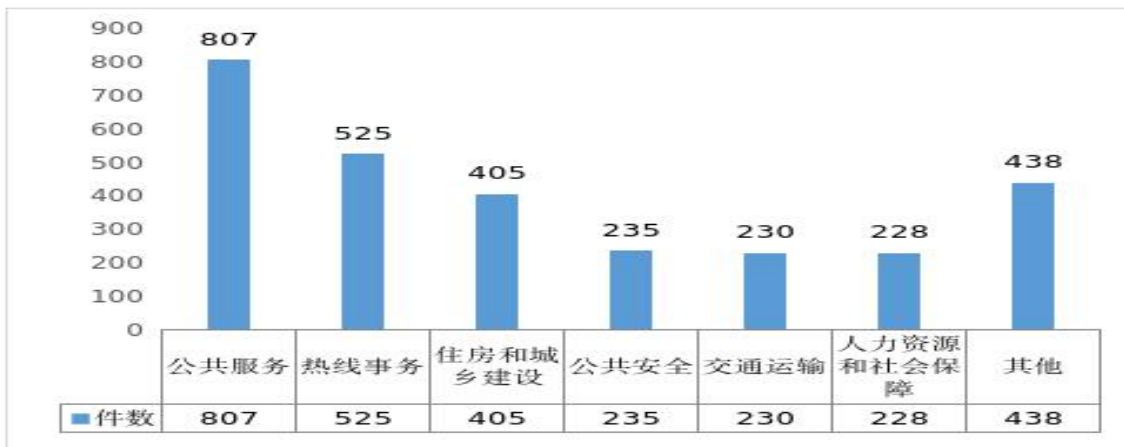
5月份，12345热线共接听群众有效诉求2818件，按类型分类如下：咨询类1935件，占比68.67%；投诉类469件，占比16.64%；求助类331件，占比11.75%；建议类67件，占比2.38%；其他类（其他、表扬等）16件，占比0.57%。



12345热线目的分类一览表（2024年5月）

（二）诉求分类。

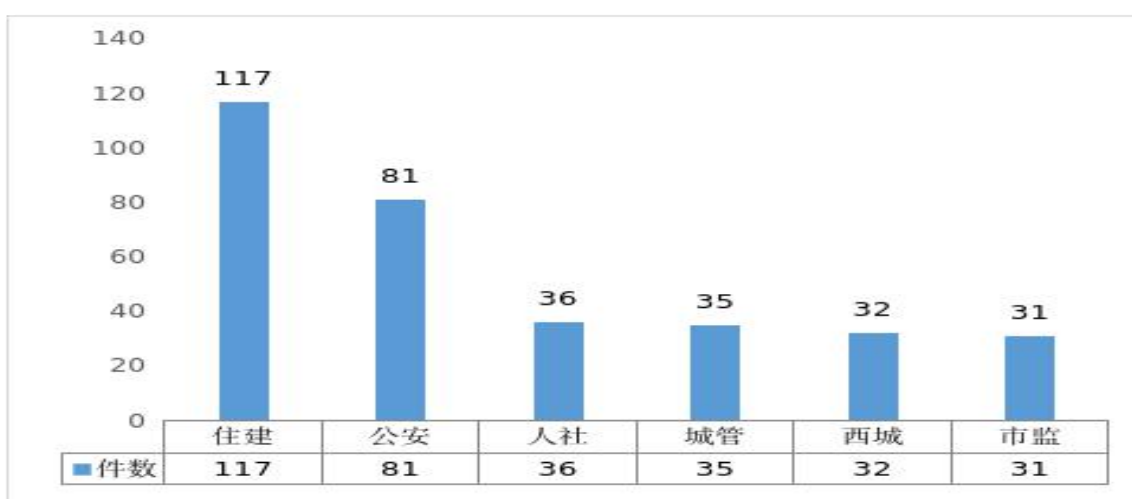
5月份，12345热线共接听群众有效来电、转派各类工单2868件，通过受理情况分析，公共服务、热线事务、公共安全、交通运输、住房和城乡建设、人力资源和社会保障等问题居群众诉求前六位。主要体现在公共服务类807件，热线事务类525件，住房和城乡建设类405件，公共安全类235件，交通运输类230件，人力资源和社会保障类228件，其他类438件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 5 月）

（三）工单转办分类。

5 月份，12345 热线共转派各类工单 491 件，其中市住房和城乡建设局 117 件、市公安局 81 件、市人力资源和社会保障局 36 件、市城市管理局 35 件、西城区行政委员会 32 件、市市场监督管理局 31 件、市交通运输局 29 件、市自然资源局 21 件、市生态环境局 19 件、市消防救援支队 11 件、市发展和改革委员会 10 件，其他单位 69 件。已办结 483 件，办结率 98.37%。



12345 热线工单承办前 6 位一览表（2024 年 5 月）

（四）满意度及回访评价率

5月份，群众对12345热线办理情况的回访满意度为：“非常满意”占100%，回访评价率100%；对承办单位办理结果情况的满意度为：“非常满意”98.37%，“不满意”1.63%。

三、主要热点

5月份群众诉求主要集中在以下几个方面：

（一）公共服务问题。群众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、市公安局窗口联系方式，如办理社保缴纳、物业服务、线上及异地医保办理、异地身份证办理等事项问题，本月热线共接到此类诉求电话共计710件。

（二）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，本月热线共接到此类诉求电话共计332件。

（三）交通运输类问题。群众来电反映因海绵化改造、创城等项目施工，施工单位随意围挡道路，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问题，本周热线共接到此类诉求电话共计218件。

四、工作动态

一是热线工作人员前往海西州积极对接新版系统衔接事宜，尽快熟悉新系统操作和使用；二是认真参加市政府办组织的各项学习和创建全国文明城市相关活动，坚持周例会和学习制度，组

织话务人员进行月度业务培训及考核考评，进一步提升工作人员政治意识和专业水平；三是热线工作“不停歇”，全力保障端午假日期间的接听效率和服务质量，提前安排部署，实行“班长带班、双岗值班”值班模式，切实加强话务值班力量，提供全天候人工服务，高效处置群众反映的各类诉求，充分发挥“总客服”作用。

五、存在的问题

（一）群众诉求因部门职责差异，存在不均衡现象。对直接涉及群众基本生活利益的单位，如市住房和城乡建设局、市公安局、市城市管理局、市人力资源和社会保障局等单位诉求量一直居高不下，应认真梳理分析群众诉求热点、治安管理堵点和社会治理难点，积极应对新形势下解决好群众生活问题的巨大挑战。

（二）个别部门服务意识淡薄，工作作风有待增强。仍有个别承办单位对群众诉求办理工作认识不到位，如市城市管理局、市发展和改革委员会、市住房和城乡建设局不能适应新时代新形势下群众问题的应对，喜欢用老思路、老办法解决问题，对自媒体时代群众诉求的影响没有深刻的认识，很小的事情往往不及时加以解决，造成工作的被动局面和社会的不良影响。

六、下一步工作要求

（一）注重协调联动。对于比较复杂的交办事项，在处理过程中，各分管职能部门应加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，如交办事项超出本单位解决能力的范围，要第一

时间将详细情况反馈至热线，力争不出现一例超期交办项。同时在回复过程中随时与来电群众保持联系，解释相关政策，抓住诉求的核心和本质，用心用情解决，确保真满意落到实处。

（二）强化责任追究。12345 热线将联合督查部门对群众诉求事项的办理、答复整个过程进行监督考核，对回复质量差、超时严重、未按时限规定和要求办理，造成重大影响的承办单位和经办人，给予通报批评；情节严重的，给全市热线工作造成损害和不良影响的单位进行问责，确保热线工作有序推进。

七、近期关注建议

旺季旅游相关。因我市已进入旅游旺季，察尔汗梦幻盐湖景区客流量逐渐增大，部分游客致电热线反映该景区收费、游玩时间安排不合理，建议市文体旅游广电局督促景区针对市场需求变化，优化措施，科学管理，指导景区结合暑期旅游等特点，因地制宜强化弹性供给，最大限度满足广大游客参观游览需求。

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 6 月 7 日印发
