

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 32 期（总第 82 期）

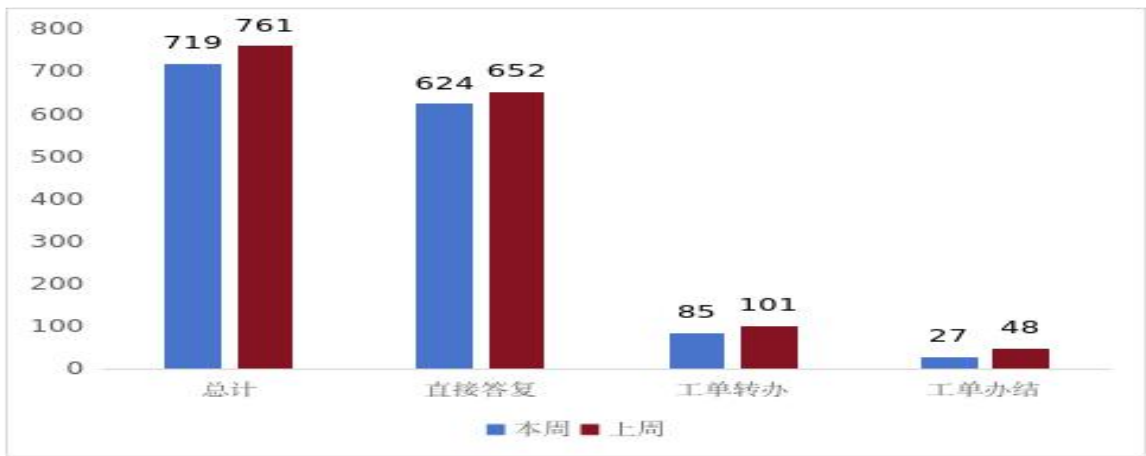
格尔木市人民政府办公室

格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 6 月第 1 周）

一、总体情况

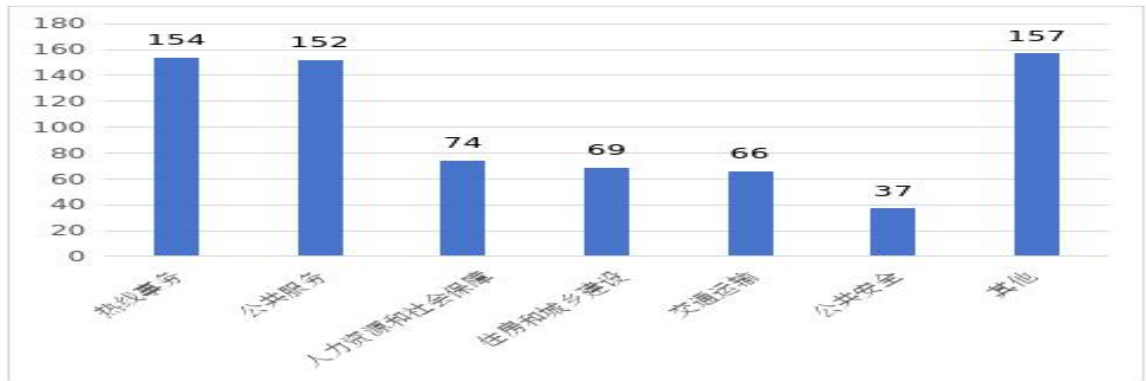
2024 年 5 月 27 日 0 时至 6 月 2 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 719 件，较上周减少 5.52%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 9 件，占比 1.25%；微信端转办 1 件，占比 0.14%；直接答复 624 件，占比 86.79%；工单转办 85 件，占比 11.82%（已办结 27 件）；其他电话（无效、骚扰、新系统测试等）47 件，占比 6.54%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 5 月 27 日至 6 月 2 日）

二、数据分析

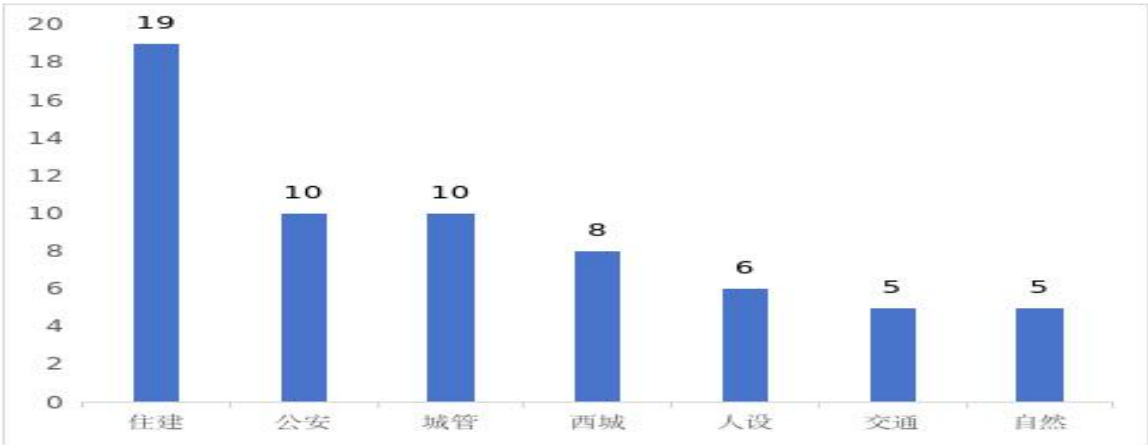
（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众诉求共计 709 件，主要体现在热线事务类 154 件，公共服务类 152 件，人力资源和社会保障类 74 件，住房和城乡建设类 69 件，交通运输类 66 件，公共安全类 37 件，其他类 157 件。本周共派工单 85 件，办结 27 件；办结上周遗留工单 71 件，遗留超期工单 1 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 5 月 27 日至 6 月 2 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 95 件，其中市住房和城乡建设局 19 件、市公安局 10 件、市城市管理

综合执法局 10 件、西城区行政委员会 8 件、市人力资源和社会保障局 6 件、市交通运输局 5 件、市自然资源局 5 件、其他单位 32 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 5 月 27 日至 6 月 2 日）

三、主要热点

（一）热线事务问题。群众来电咨询工单办理进展情况及需办理社保缴纳、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 137 件。

（二）住房和城乡建设类问题。群众来电反映因城市建设施工工期长、道路围挡等原因，导致道路拥堵、影响群众出行、临街商铺生意、施工无公示信息等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 32 件。

四、疑难案例

（一）污水管网类问题(工单编号: 格尔木电 202405200102)
群众来电投诉: 位于昆仑北路与青年大桥东头污水井内下水管

道堵塞，市交通运输局回复称换井盖不属于本单位职责范围，群众对此不认可。已重新派单至西城区行政委员会，市交通运输局、市住房和城乡建设局、市城市管理局。

(二)房产建设类问题(工单编号:格尔木电 202405240024)
群众来电反映:昆办家属院2单元已有四家住户砸墙装修(2楼两家,3楼一家,5楼一家),现无法确认是否为承重墙,存在安全隐患,群众诉求如下:1、要求职能部门尽快寻找建筑图纸;2、若是承重墙,要求尽快恢复墙体。已派单至东城区行政委员会,市自然资源局、市住房和城乡建设局。

五、疑难工单办理情况

2024年5月第4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 202405200017。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:经市自然资源局核实处理,群众反映情况属实。已向市人民法院申请调取相关资料,待证据充分,将下达相关法律文书。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6月12日印发