

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 34 期（总第 84 期）

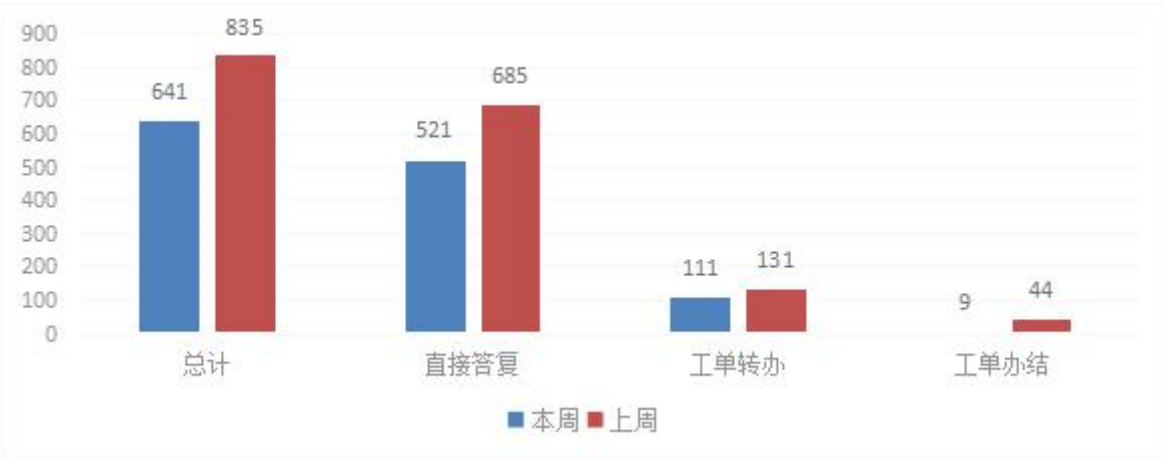
格尔木市人民政府办公室

格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 6 月第 3 周）

一、总体情况

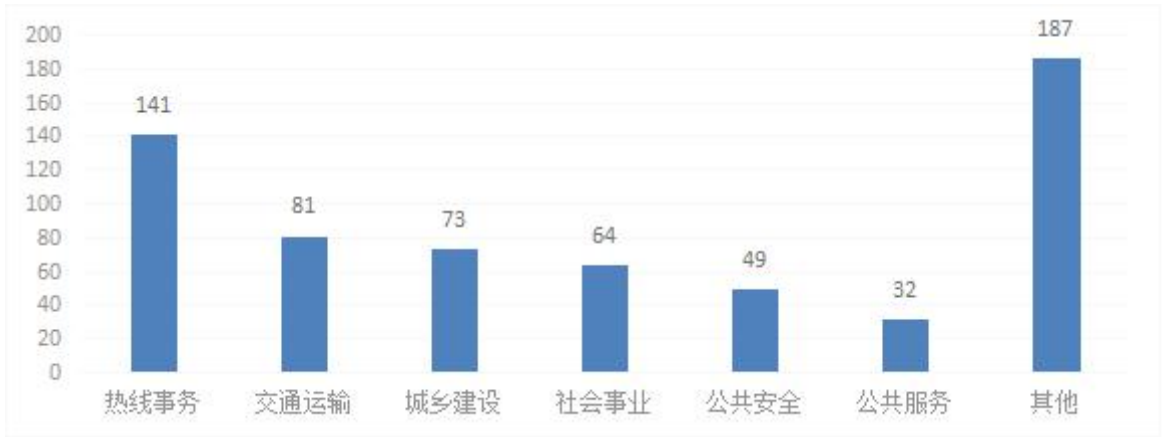
2024 年 6 月 10 日 0 时至 6 月 16 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 641 件，较上周下降 23.23%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 5 件，占比 0.78%；微信端转办 0 件；直接答复 521 件，占比 81.27%；工单转办 106 件，占比 16.53%（已办结 9 件）；其他电话（无效、骚扰、新系统测试等）9 件，占比 1.4%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 6 月 10 日至 6 月 16 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 627 件，主要体现在热线事务类 141 件，交通运输类 81 件，城乡建设类 73 件，社会事业类 64 件，公共安全类 49 件，公共服务类 32 件，其他类 187 件。本周共派工单 111 件，办结 9 件；办结上周遗留工单 104 件，遗留超期工单 2 件，已督促职能部门尽快办结。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 6 月 10 日至 6 月 16 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 111

件，其中市住房和城乡建设局 21 件、市公安局 15 件、市市场监督管理局 9 件、市城市管理局 8 件、市人力资源和社会保障局 6 件、西城区行政委员会 6 件、市交通运输局 5 件、格尔木工业园区（昆仑经济技术开发区）2 件、市工业信息化和科技局 2 件，其他单位 37 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 6 月 10 日至 6 月 16 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、异地身份证办理、医保缴费、临时救助等事项问题，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、市医疗保障局、市民政局等窗口联系方式，本周热线共接到此类诉求电话共计 141 件。

（二）住房和城乡建设类问题。群众来电反映因城市内部分道路施工随意围挡，导致交通堵塞、停车位少、违章停车现象频发等问题，严重影响群众出行和临街商铺生意等问题，本

周热线共接到此类诉求电话共计 73 件。

四、疑难案例

交通设施类问题（工单编号：HX24061460340004）群众来电建议：因黄河西路车流量较大，无人行横道，存在安全隐患，建议在鑫璟花园门口加设人行横道或安装交通信号灯，已派单至市公安局。

五、疑难工单办理情况

2024 年 6 月第 2 周 1 个疑难工单未办结，具体情况如下。

环境污染类问题（工单编号：HX24060960340014），群众来电投诉称其居住在园艺社区 5 路车终点站附近，隔壁邻居饲养羊与狗，且数量较多，经常产生噪音和排泄物气味污染，严重影响群众生产及生活，曾拨打 110 反映此事未得到有效解决，群众对此不认可。

办理情况：格尔木农垦（集团）有限公司未回复工单，热线已催促承办单位尽快办理并及时答复群众，热线将持续跟进办理情况。

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 19 日印发
