

# 格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 35 期（总第 85 期）

格尔木市人民政府办公室

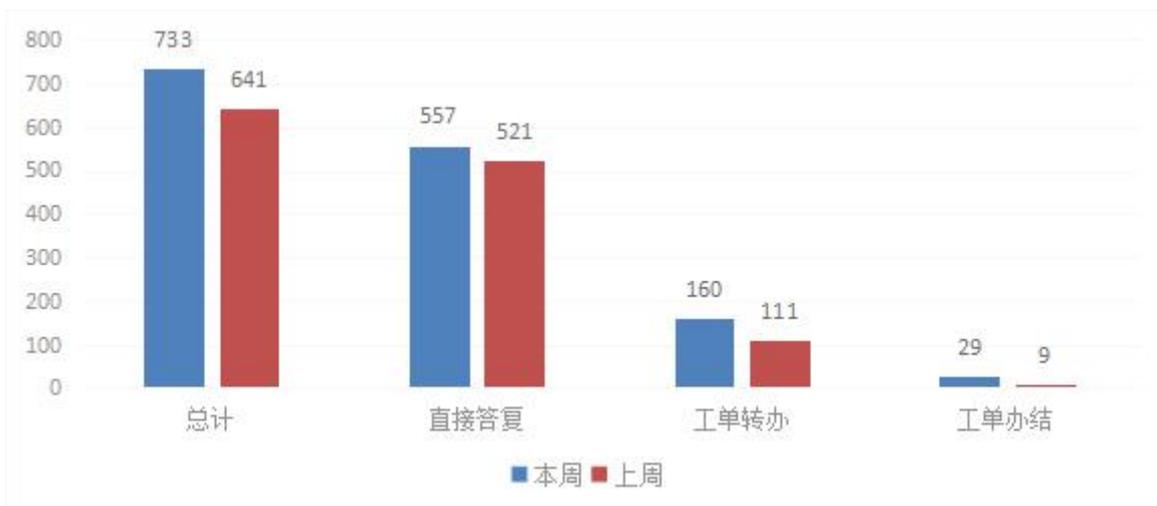
---

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周报

（2024 年 6 月第 4 周）

### 一、总体情况

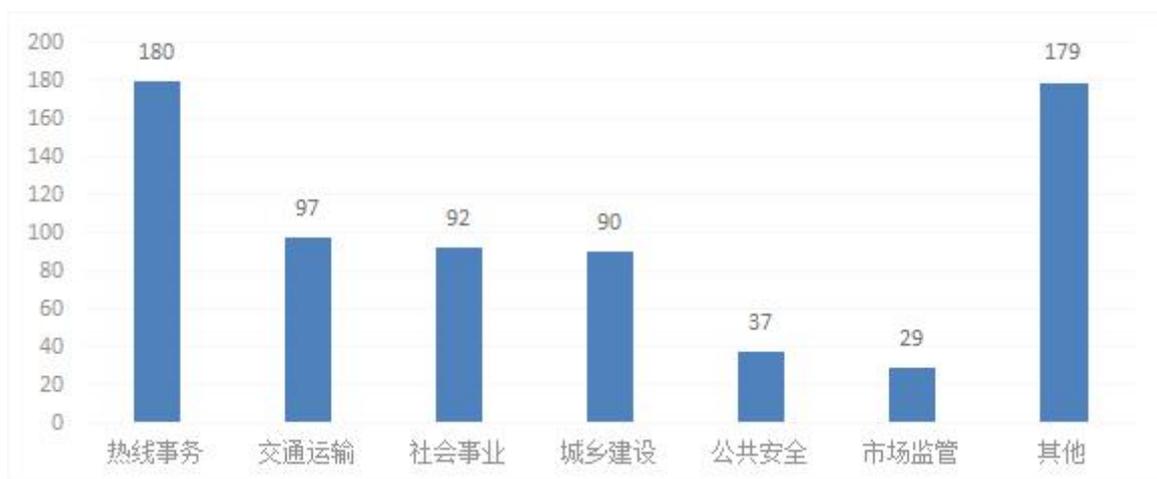
2024 年 6 月 17 日 0 时至 6 月 23 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 733 件，较上周上升 14.35%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 13 件，占比 1.77%；微信端转办 0 件；直接答复 557 件，占比 75.98%；工单转办 147 件，占比 20.05%（已办结 29 件）；其他电话（无效、骚扰、新系统测试等）16 件，占比 2.18%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 6 月 17 日至 6 月 23 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 704 件，主要体现在热线事务类 180 件，交通运输类 97 件，社会事业类 92 件，城乡建设类 90 件，公共安全类 37 件，市场监管类 29 件，其他类 179 件。本周共派工单 160 件，办结 29 件；办结上周遗留工单 104 件，遗留超期工单 7 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 17 日至 6 月 23 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 160 件，其中市住房和城乡建设局 43 件、市公安局 15 件、市城市管理局 15 件、市市场监督管理局 12 件、市交通运输局 8 件、市自然资源局 7 件、市人力资源和社会保障局 6 件、西城区行政委员会 6 件，其他单位 48 件。



2345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 6 月 17 日至 6 月 23 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高龄补贴、异地身份证办理、道路施工期限、临时救助、旅游景区开放时间等事项，来电咨询政务服务大厅、市公安局、住房和城乡建设局、民政局、文体旅游广电局等窗口联系方式，本周热线共接到此类咨询电话共计 180 件。

（二）住房和城乡建设类问题。群众来电反映 109 国道因极端天气造成道路拥堵、拥堵时间过长导致游客高反严重、物资短缺、道路破损造成路况差、通行困难等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 97 件。

#### 四、疑难案例

基础设施类问题（工单编号：HX24062460370025）：群众来电反映，滨河路路段路灯损坏，长时间无人修理。因来往车辆较多，车速较快，存在较大安全隐患，经热线汇总该问题已多次反映，承办单位仍未实际解决群众诉求，已派单至市城市管理局和交通运输局。

#### 五、疑难工单办理情况

2024年6月第3周1个疑难工单未办结，具体情况如下。

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。

办理情况：市公安局未回复工单，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25日印发