

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 36 期（总第 86 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 5 周）

一、总体情况

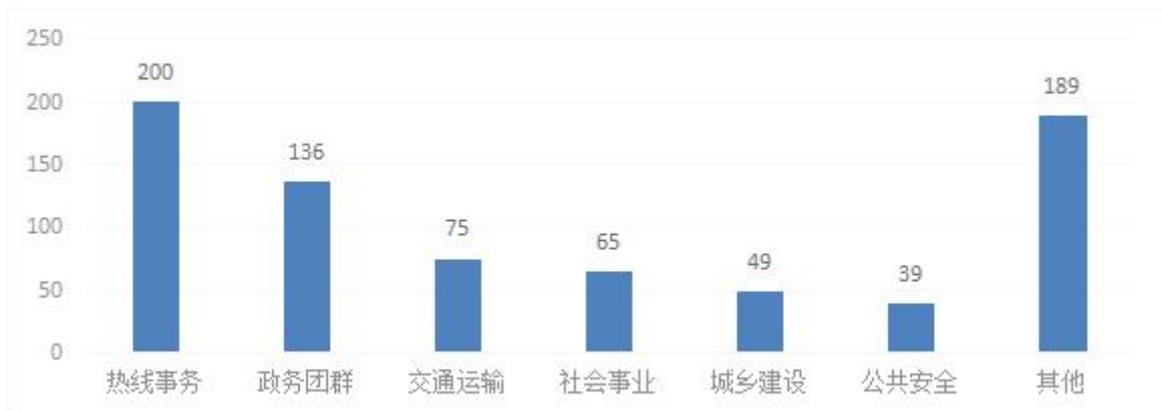
2024 年 6 月 24 日 0 时至 6 月 30 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 819 件，较上周上升 11.73%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 6 件，占比 0.73%；微信端转办 0 件；直接答复 634 件，占比 77.41%；工单转办 166 件，占比 20.26%（已办结 25 件）；其他电话（无效、骚扰、新系统测试等）13 件，占比 1.59%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 6 月 24 日至 6 月 30 日）

二、数据分析

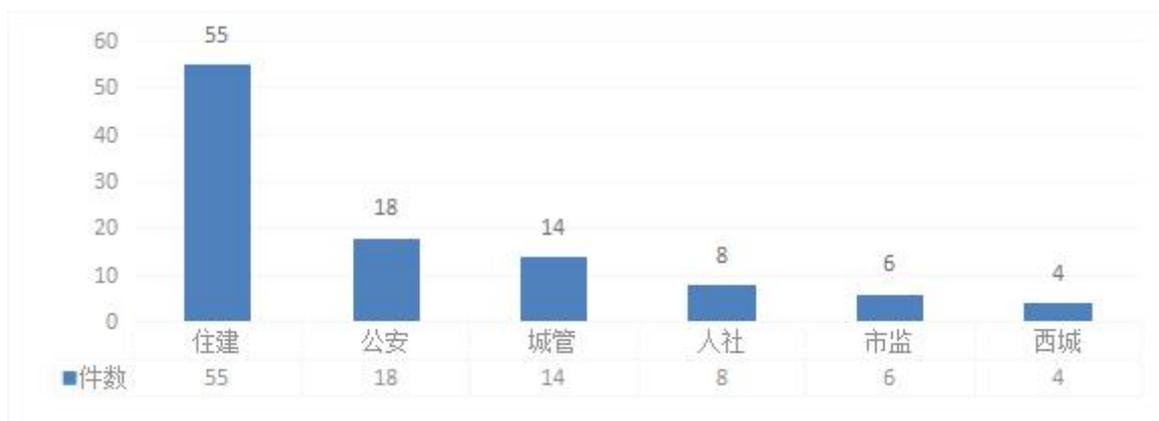
（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 800 件，主要体现在热线事务类 200 件，政务团群类 136 件，交通运输类 75 件，社会事业类 65 件，城乡建设类 49 件，公共安全类 39 件，公共服务类 28 件，市场监管类 19 件，其他类 189 件。本周共派工单 172 件，办结 25 件；办结上周遗留工单 95 件，遗留超期工单 36 件，已督促职能部门尽快办结。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 6 月 24 日至 6 月 30 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 172 件，其中市住房和城乡建设局 55 件、市公安局 18 件、市城市

管理局 14 件、市人力资源和社会保障局 8 件、市市场监督管理局 6 件、西城区行政委员会 4 件、市教育局 4 件、格尔木工业园区（昆仑经济技术开发区）4 件、市交通运输局 3 件，其他单位 56 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 6 月 24 日至 6 月 30 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噪音扰民、污水井盖丢失、道路施工期限、违章停车等事项，来电咨询政务服务大厅、市城市管理局、住房和城乡建设局、公安局等窗口联系方式，本周热线接此类咨询电话共计 200 件。

（二）政务团群类问题。群众来电咨询职能部门行政效能、联系方式、办公地点等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 136 件。

四、疑难案例

（一）基础设施类问题（工单编号：HX24062060370023）：群众来电投诉，其所在小区旭东小区正在进行老旧小区改造项目，施工人员进行管道施工时，由于操作失误导致排泄物溢出导致群众室内环境严重污染。群众将情况反映至市住房和城

乡建设局，承办单位已派人将室内垃圾清理之后但未对管道进行维修。现群众反映因施工不规范导致管道反水，严重影响群众生活，已派单至市住房和城乡建设局。

(二) 公共服务类问题(工单编号: HX24062060370023): 群众来电投诉, 建兴巷可可西里管理局家属院近期以来经常出现停电现象, 影响群众正常生产生活, 多次反馈至物业未得到有效处理, 群众对此不认可, 要求相关部门处置, 已派单至东城区行政委员会和格尔木市供电公司。

五、疑难工单办理情况

2024年6月第4周1个疑难工单未办结, 具体情况如下。

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。

办理情况: 市城市管理局和交通运输局仍未回复工单, 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7月1日印发
