

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 专 报

2024 年第 37 期（总第 87 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 6 月）

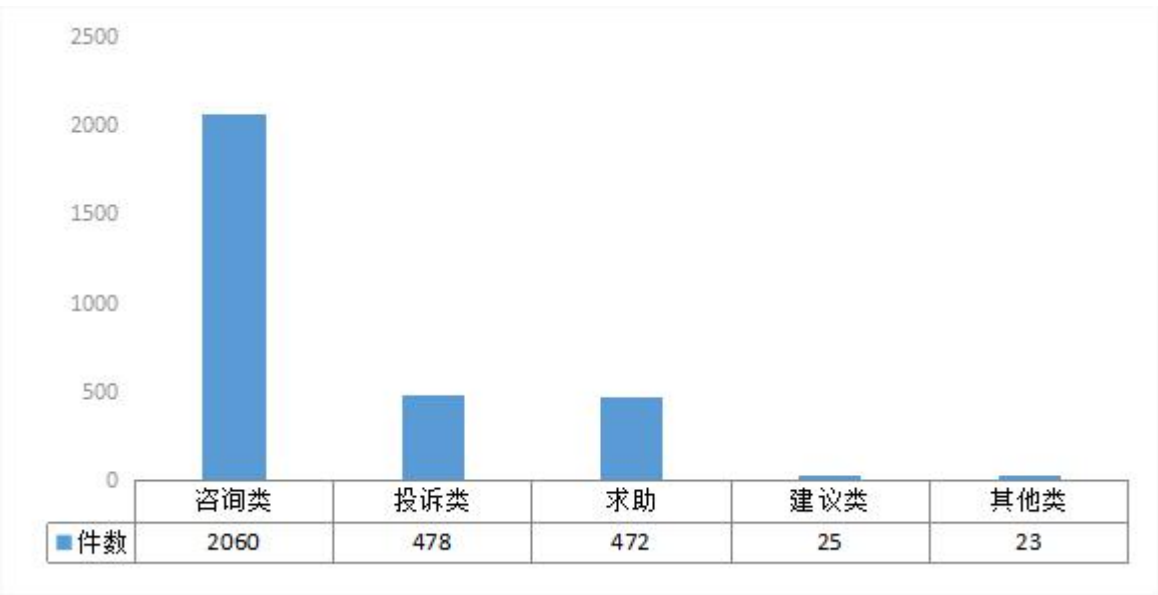
一、热线运行总体情况

2024 年 6 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 3124 件，较上月上升 1.07%。其中，中国政府网转办 1 件，占比 0.03%；省州系统转办 2 件，占比 0.06%；微信端转办 0 件，占比 0%；直接答复 2505 件，占比 80.19%；工单转办 553 件，占比 17.7%（已办结 485 件，办结率 87.7%）；骚扰电话 63 件，占比 2.02%。

二、群众诉求类别、工单转办和群众满意度情况

（一）目的分类。

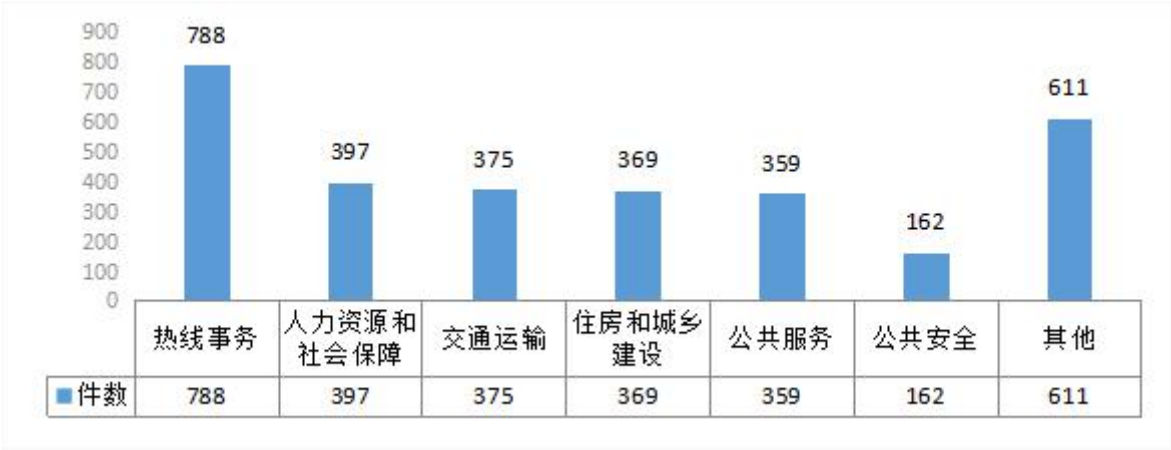
6 月份，12345 热线共接听群众有效诉求 3058 件，按类型分类如下：咨询类 2060 件，占比 67.36%；投诉类 478 件，占比 15.63%；求助类 472 件，占比 15.43%；建议类 25 件，占比 0.82%；其他类（其他、表扬等）23 件，占比 0.75%。



12345 热线目的分类一览表（2024 年 6 月）

（二）诉求分类。

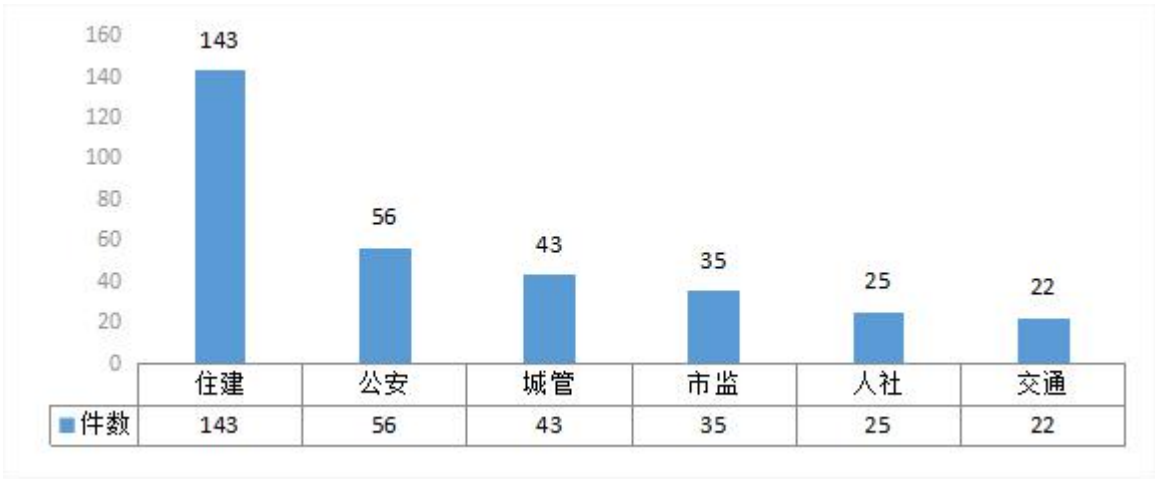
6 月份，12345 热线共接听群众有效来电、接到各类派单 3061 件，通过受理情况分析，公共服务、热线事务、公共安全、交通运输、住房和城乡建设、人力资源和社会保障等问题居群众诉求前六位。主要体现在热线事务类 788 件，人力资源和社会保障类 397 件，交通运输类 375 件，住房和城乡建设类 369 件，公共服务类 359 件，公共安全类 162 件，其他类 611 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 6 月）

（三）工单转办分类。

6 月份，12345 热线共转派各类工单 553 件，其中市住房和城乡建设局 143 件、市公安局 56 件、市城市管理局 43 件、市市场监督管理局 35 件、市人力资源和社会保障局 25 件、市交通运输局 22 件、西城区行政委员会 19 件、市卫生健康委员会 16 件、市自然资源局 14 件、市教育局 13 件、市林草局 10 件，其他单位 157 件，已办结 485 件，办结率 87.7%。



12345 热线工单承办前 6 位一览表（2024 年 6 月）

（四）满意度及回访评价率

6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”97.47%，“不满意”占2.53%。

三、主要热点

6月份群众诉求主要集中在以下几个方面：

（一）公共服务类问题。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788件。

（二）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，本月热线共接到此类诉求电话共计369件。

（三）政务服务类问题。群众来电咨询职能部门行政效能、工作职能、联系方式、办公地点等，本月热线共接到此类咨询电话共计136件。

四、工作动态

组织热线工作人员认真参加市政府办组织的各项学习，坚持周例会和周学习制度，热线内部学习了话术应对、沟通技巧、时间管理技巧和工单转派以及回访相关内容，进一步提升工作人员职业素养、政治意识和专业水平。

五、存在的问题

（一）推诿扯皮不落实。仍有个别承办单位对群众诉求办理工作认识不到位，采取推诿、不处置的方式，经热线多次催办后仍然以各种理由拒办、不办，导致工单超期，严重影响政府形象与公信力。如市城市管理局、住房和城乡建设局、文体旅游广电局等。

（二）工单签收不及时。部分承办单位未及时登录系统、工单签收不及时，严重影响工单办理质效，如东城区行政委员、市住房和城乡建设局、公安局、城市管理局、卫生健康委员会、自然资源局、市工业信息化局、盐湖集团等。

（三）回访工作不到位。在诉求办理环节上，个别部门只停留在书面或平台回复上，对问题的处置不够深入，导致同类问题多次受理、多次转办，不与群众联系的情况下随意回复、不按照办理流程告知群众办理结果等情况时有发生，导致一些诉求退办率高、满意率低，如市城市管理局、住房和城乡建设局、公安局、工业信息化局、卫生健康委员会、盐湖集团等。

六、下一步工作要求

（一）统一思想认识，不断增强责任感和使命感。做好热线工作，有利于解决群众关心的热点、难点问题，密切党群、干群关系，有利于各单位各部门科学决策，各单位各部门要充分认识市民服务热线的重要意义，高度重视诉求办理工作，及时发现、分析、解决问题。要认真学习好相关政策，领会好、把握好各项

政策措施，确保在工作中落实到位，进一步减少问题和矛盾的发生，防止出现因政策落实不到位而引发群众诉求的情况。

（二）健全工作机构，不断规范完善办理机制。各单位各部门应进一步强化对热线工作的日常管理和考核，按照“谁主管、谁负责”的原则，严格落实热线办理责任，能够及时解决的要立即处理；比较复杂，短期内无法解决的，要认真查找根源，想尽办法，限期解决；对于无法解决的，要做好安抚解释工作。要进一步健全热线领导机构，提高承办人员综合素质、完善热线办理运行机制，做好工作调度、人员培训、流程规范和督查问责等方面工作，切实提高热线办件质量和一次性办结率。

（三）规范流程，不断提高热线办结质量。严格按照接单、转办、督办、回复、回访的工作流程，建立环环紧扣的工作运行机制。加强与热线有关职能部门的协调沟通，重点解决群众反映的热点、难点问题，做到件件有回音，最大限度的让群众满意。

七、近期关注建议

（一）城乡建设类问题。近期全市部分路段因既有道路海绵化改造项目施工，涉及施工噪音及道路围挡等问题，建议相关单位应结合群众建议合理安排施工时间、围挡范围，对于近期部分施工可能对居民的生活、出行带来的影响，应充分发挥媒体作用，积极宣传，争取得到群众的理解和支持。对于夜间施工扰民及施工场所不规范的现象，应责令施工方合理安排施工时间、设置安全围挡，把对居民的影响降到最低。

（二）物业服务类问题。物业服务问题是城市化发展进程中需面对的各类问题之一，随着群众生活水平的提高，对服务品质的要求也越来越高，市住建部门要引导服务类企业充分认识市场发展趋势，不断优化服务品质，顺应时代发展潮流，以群众诉求为导向，以点带面全面提升物业服务意识、服务水平。

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 9 日印发
