

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 60 期（总第 110 期）

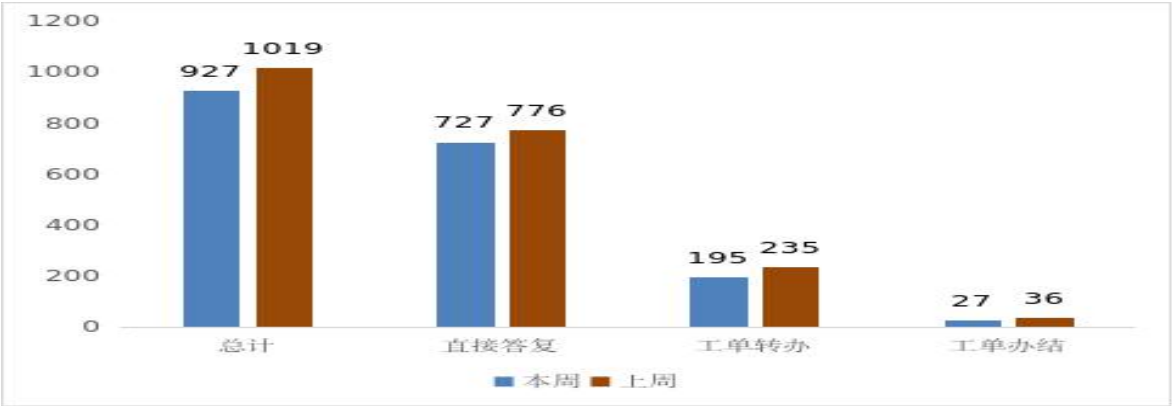
2024 年 10 月 29 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 10 月第 4 周）

一、总体情况

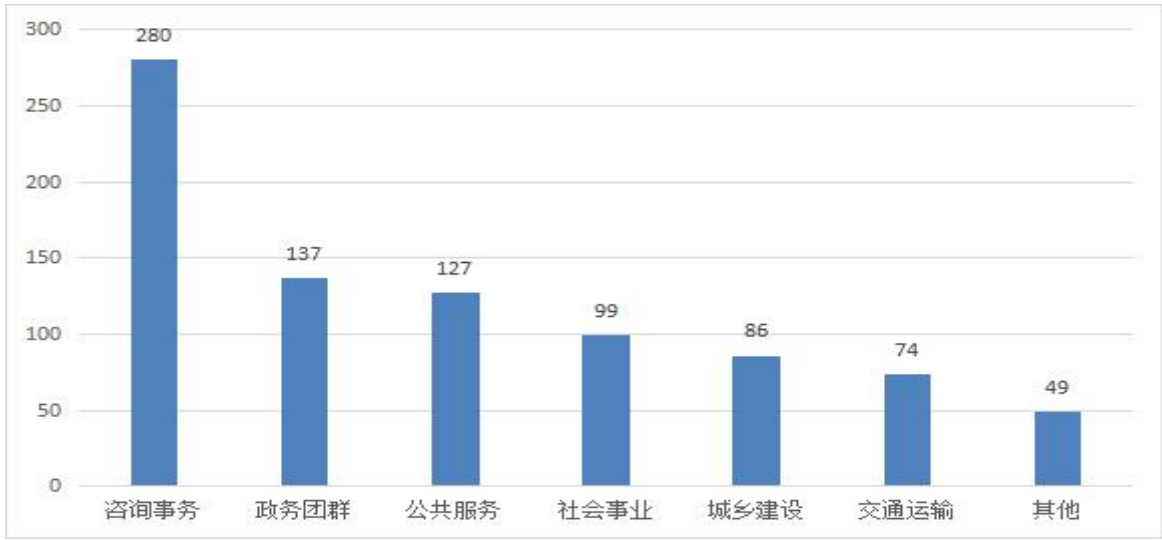
2024 年 10 月 21 日 0 时至 10 月 27 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 927 件，较上周减少 9.02%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 30 件，占比 3.24%；微信端转办 0 件；直接答复 727 件，占 78.43%；工单转办 195 件，占比 21.04%（已办结 27 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）5 件，占比 0.54%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 10 月 21 日至 10 月 27 日）

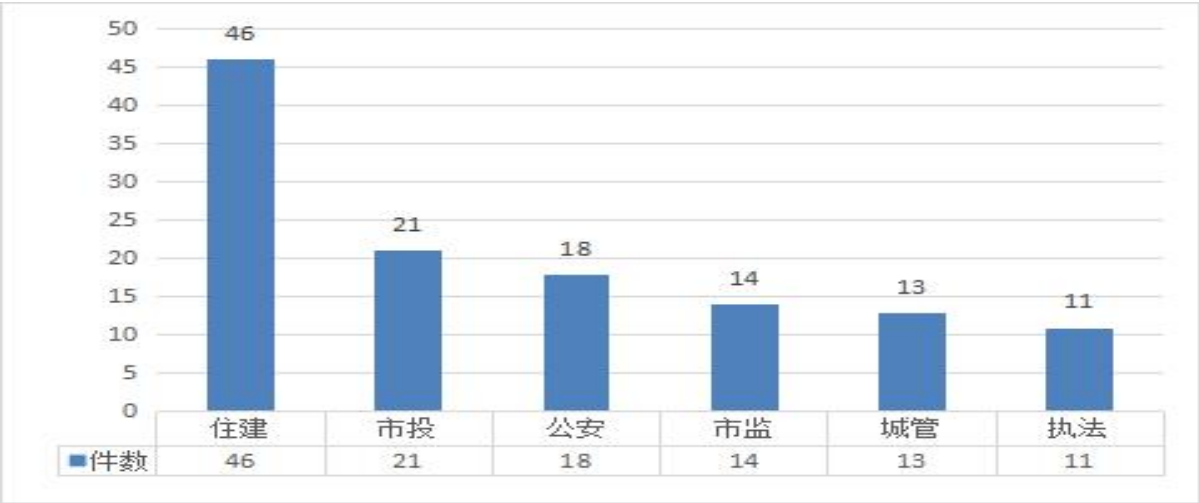
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 922 件，主要体现在咨询事务类 280 件，政务群团类 137 件，公共服务类 127 件，社会事业类 99 件，城乡建设 86 件，交通运输类 74 件，公共安全类 44 件，市场监管类 26 件，其他类 49 件。本周共派工单 235 件，办结 27 件；办结上周遗留工单 96 件，遗留超期工单 16 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 10 月 21 日至 10 月 27 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 195 件，其中市住房和城乡建设局 46 件、市投资控股有限公司 21 件、公安局 18 件、市场监督管理局 14 件、城市管理局 13 件、综合行政执法局 11 件、交通运输局 10 件、人力资源和社会保障局 7 件、华润燃气有限公司 6 件、卫生健康委员会 5 件、其他单位 11 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 10 月 21 日至 10 月 27 日）

三、主要热点

（一）热线事务类问题。群众来电咨询市住建局、市投资控股有限公司联系方式，政务服务大厅市人力资源和社会保障局窗口联系方式，城管热线、消费者投诉举报热线，主要集中在咨询供暖事宜、缴纳社会保险医疗保险事宜、公共区域环境卫生事宜、消费维权等事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 280 件。

（二）城乡建设类问题。群众来电反映小区内供暖温度不达标、供暖时长不够、施工噪音扰民、停车收费不合理、小区卫生未及时清理、物业限制充值水电费等问题，主要集中在铁路利和

小区、怡馨小区、盐湖一小区、民乐苑小区、江源小区等，本周热线共接到此类诉求电话共计 106 件。

四、疑难案例

（一）公共服务类问题（工单编号 HX24102060380025）。群众来电反映：铁路利和小区东侧围栏外，绿化带旁污水管道堵塞，污水外溢严重，已溢至小区内，影响小区居民正常生活。热线已派单至市住房和城乡建设局、市投资控股有限公司，联系铁路房建段，以上部门均以不在其职责范围为由退回工单，此事宜暂未得到解决。

五、疑难案例办理情况

2024 年 9 月第 3 周 1 个疑难工单、2024 年 10 月第 2 周 1 个疑难工单均未办结（以上 2 个工单已在往期通报中列出）。

2024 年 9 月第 2 周 1 个疑难工单、2024 年 9 月第 4 周 1 个疑难工单、2024 年 10 月第 3 周 1 个疑难工单已办结，2024 年 10 月第 3 周 1 个疑难工单尚未办结，具体情况如下：

（一）城乡建设类问题（工单编号 HX24091260320009）。群众来电反映居住在格尔木市碧桂园小区，因小区南门紧邻绿化带，车辆出入小区需从金峰路辅道绕行至格尔木市第三中学门前调头，小区紧邻格尔木市第三中学、金峰路小学，学生上下学时间与小区业主上下班时间冲突，学生以及进出小区车辆较多，且道路狭窄存在严重安全隐患，建议在碧桂园小区南门开设通道。热线已派单至市住房和城乡建设局、交通运输局、城市管理局、

林草局、公安局。

办理情况：经市住房和城乡建设局牵头，组织市城市管理局、林草局、交通运输局、自然资源局、公安局等单位进行了现场协调，现一致同意增设路口，目前房地产开发企业已向林草局等单位提交相关资料，正在办理中。经热线回访，群众对承办单位处理结果及热线服务均表示满意。

（二）城乡建设类问题（工单编号 HX24092160380028）。群众来电反映：1、颐和家园二号楼前方的二层楼是否属于违建；2、金鱼湖大酒店旁的高层建筑遮挡群众家中采光，群众咨询是否有妥善的处置方式。热线已派单至市城市管理局、住房和城乡建设局、自然资源局。

办理情况：经承办单位核实，1、颐和家园2号楼南侧小二楼未办理建设工程规划许可证，已发函至市综合行政执法局进行依法依规查处；2、金鱼湖大酒店旁建造的高层建筑在建设过程中不存在与规划不符或违规施工的情况。该项目为青海新昶酒店综合楼项目，于2019年取得建设工程规划许可证，经委托第三方出具的日照分析报告，该项目建设内容对周边既有住宅建筑的日照影响符合《城市居住区规划设计规范》（GB50180）中第5.0.2条，冬至连续日照时间 ≥ 1 小时的要求。经热线回访，群众对承办单位处理结果及热线服务均表示满意。

（三）城乡建设类问题（工单编号 HX24100960310025）。群众来电反映，2020年左右由市总工会组织在成都金堂购买房屋，

已缴纳部门购房款，但截止目前该房屋至今未建设，群众对此不满意，要求尽快建成交房。热线已派单至市住房和城乡建设局、国资委。

办理情况：经核实，承办单位联系群众进行了解释回复，建议群众通过司法途径维权，也表示如群众有需要，可以提供法律支持。目前，相关单位已成立金堂昆仑城购房事宜工作专班，后续事项进展将第一时间联系群众反馈。经热线回访，群众对承办单位处理结果及热线服务均表示满意。

（四）城乡建设类问题（工单编号 HX24101260320020）。群众来电反映，称前往博爱巷社区办理申请公租房相关手续时，社区以未收到正式文件为由拒绝受理。群众再次咨询市住建局称若社区不予受理，住建局无法办理，群众称为此已奔波近一周，职能部门相互推诿不处理，现要求尽快解决此事。

办理情况：热线已派单至市住房和城乡建设局、东城区行政委员会，以上部门均以超出其职责范围为由退回工单，此事项暂未得到解决。

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。

格尔木市人民政府办公室

2024 年 10 月 29 日印发
