

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 59 期（总第 109 期）

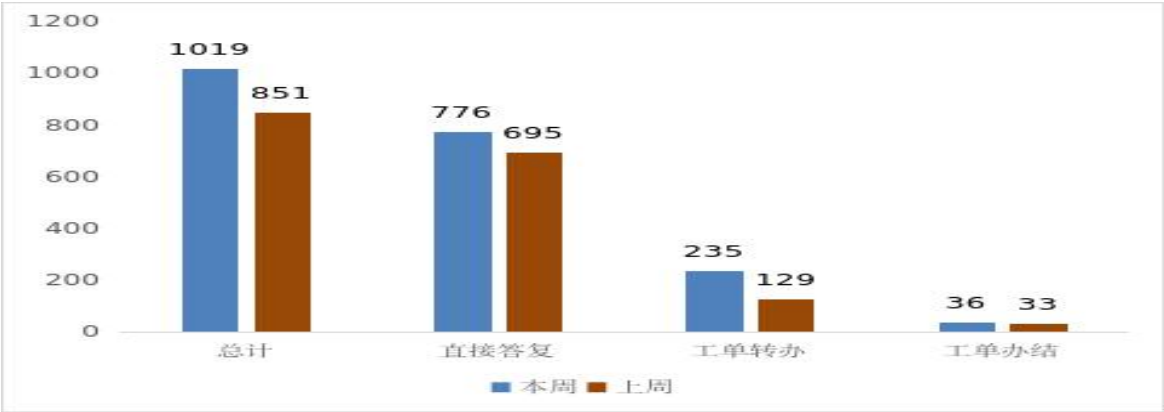
2024 年 10 月 23 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 10 月第 3 周）

一、总体情况

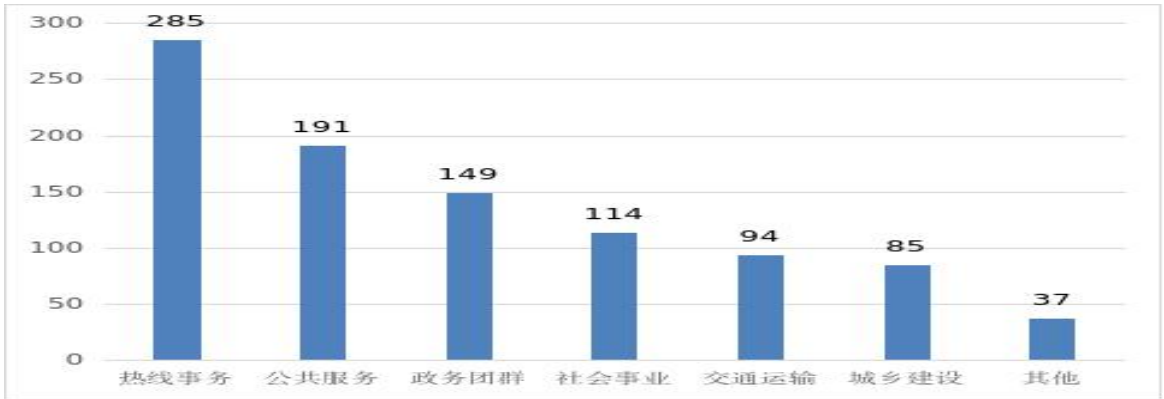
2024 年 10 月 14 日 0 时至 10 月 20 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 1019 件，较上周增加 19.74%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 49 件，占比 4.81%；微信端转办 0 件；直接答复 776 件，占 76.15%；工单转办 235 件，占比 23.06%（已办结 36 件）；其他电话（无效、骚扰、系统测试等）8 件，占比 0.79%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 10 月 14 日至 10 月 20 日）

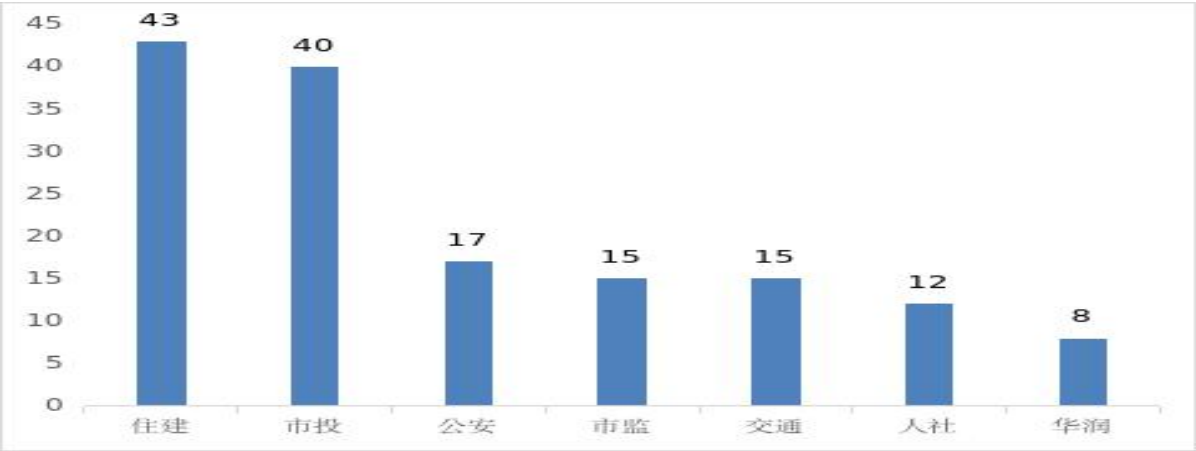
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 1011 件，主要体现在热线事务类 285 件，公共服务类 191 件，政务群团类 149 件，社会事业类 114 件，交通运输类 94 件，城乡建设 85 件，市场监管类 30 件，公共安全类 26 件，其他类 37 件。本周共派工单 235 件，办结 36 件；办结上周遗留工单 72 件，遗留超期工单 2 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 10 月 14 日至 10 月 20 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 235 件，其中市住房和城乡建设局 43 件、市投资控股有限公司 40 件、公安局 17 件、市场监督管理局 15 件、交通运输局 15 件、人力资源和社会保障局 12 件、华润燃气有限公司 8 件、西城区行政委员会 7 件、林草局 7 件、卫生健康委员会 7 件、其他单位 64 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 10 月 14 日至 10 月 20 日）

三、主要热点

（一）公共服务类问题。自 10 月 15 日开始供暖以来，多名群众来电反映小区因管道维修、锅炉损坏等原因未及时供暖，导致家中温度较低，供暖温度不达标，影响群众正常生活，主要集中在和谐家园小区、西城印象一期、仁和小区、奥体花园小区、民乐苑小区，铁路片区泰康小区、利和小区、怡馨小区、西苑小区，新区书山郡小区、广达滨河新城小区等，本周热线共接到此类诉求电话共计 145 件。

（二）拖欠工资类问题。群众来电反映通过第三方公司在建筑工地、光伏电站、学校内部工地、老旧小区改造项目等务工时，

因未签订劳动合同等原因导致部分群众未能及时领取到劳动报酬，本周热线共接到此类诉求电话共计 97 件。

四、疑难案例

（一）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，住建局无法办理此事，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。热线已派单至住房和城乡建设局、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，此事宜暂未得到解决。

（二）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。热线已派单至市总工会、市住房和城乡建设局、国资委，目前此工单已超期，事项未得到解决。

五、疑难案例办理情况

2024 年 9 月第 2 周 1 个疑难工单、2024 年 9 月第 3 周 1 个疑难工单、2024 年 9 月第 4 周 1 个疑难工单均未办结（以上 3 个工单已在往期通报中列出）。

2024 年 10 月第 2 周 1 个疑难工单尚未办结，具体情况如下：

交通运输类问题（工单编号：HX24100460320017）。群众来电反映，格尔木市新村环城路路口路面损坏严重，已多次出现行

人骑车通行时摔伤情况，存在安全隐患，现群众要求对该路面进行修复。请相关职能部门尽快核实处理并答复群众。

办理情况：热线已派单至市交通运输局、住房和城乡建设局、城市管理局、西城区行政委员会、公路总段，以上部门均以超出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 23 日印发
