

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2024 年第 57 期（总第 107 期）

2024 年 10 月 21 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线月通报 （2024 年 9 月）

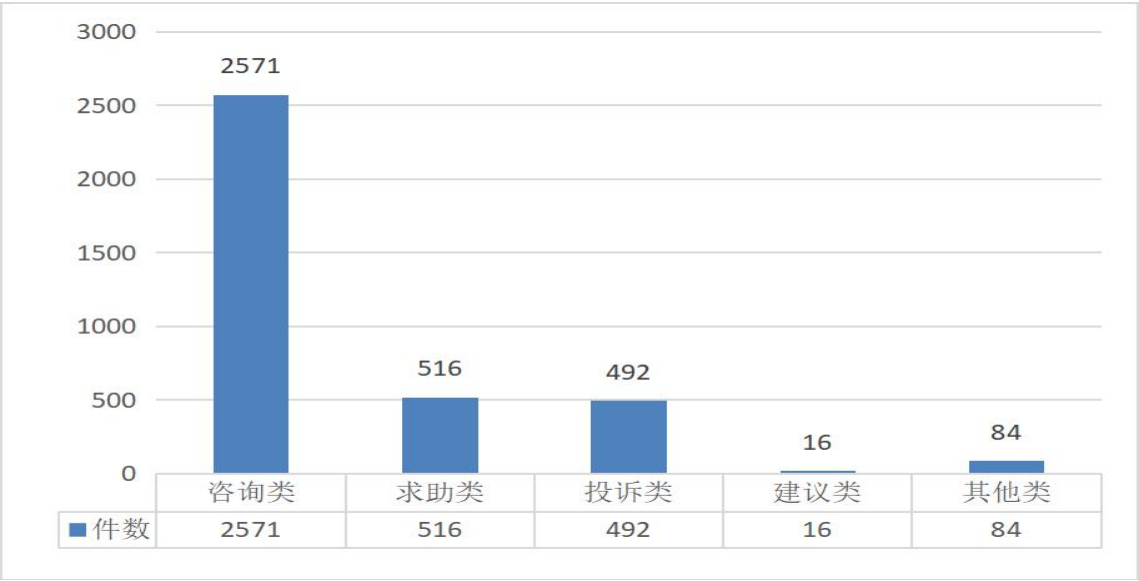
一、热线运行总体情况

2024 年 9 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 4032 件，较上月下降 6.23%。其中，中国政府网转办 1 件，占比 0.02%；省州系统转办 69 件，占比 1.71%；微信端转办 0 件，占比 0%；直接答复 3058 件，占比 75.84%；工单转办 617 件，占比 15.3%（已办结 611 件，办结率 99%）；其他（无效、骚扰、系统测试等）283 件，占比 7.02%。

二、群众诉求类别、工单转办和群众满意度情况

（一）目的分类。

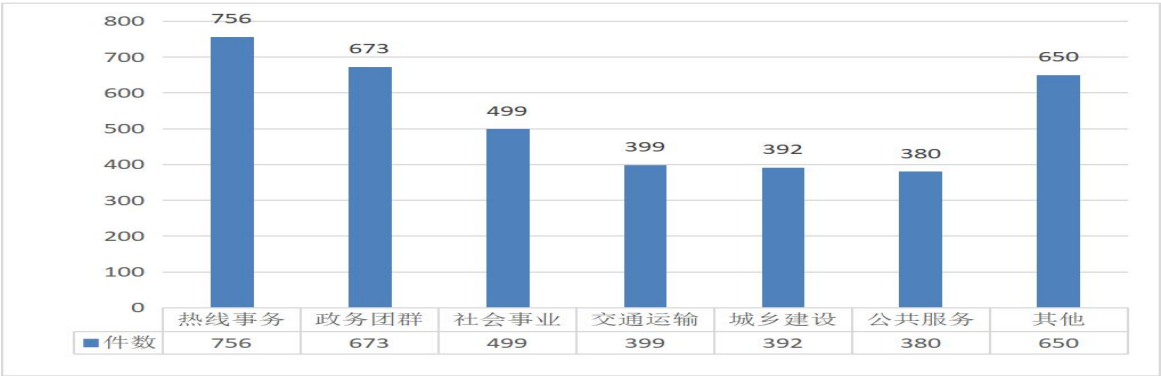
9月份，12345热线共接听群众有效诉求3679件，按类型分类如下：咨询类2571件，占比69.88%；求助类516件，占比14.03%；投诉类492件，占比13.73%；建议类16件，占比0.43%；其他类（其他、表扬等）84件，占比2.28%。



12345热线目的分类一览表（2024年9月）

（二）诉求分类。

9月份，12345热线共接听群众有效来电、接到各类派单3749件，通过受理情况分析，热线事务、政务群团、社会事业、交通运输、城乡建设、公共服务等问题居群众诉求前六位。主要体现在热线事务类756件，政务群团类673件，社会事业类499件，交通运输类399件，城乡建设类392件，公共服务类380件，其他类650件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 9 月）

（三）工单转办及办理情况。

9 月份，12345 热线共转派各类工单 687 件，已办结 678 件，办结率 98.67%，其中超期工单 17 件；热线对其中 540 件工单进行了回访，回访满意度 84.07%，具体情况如下：

各单位工单办结率排序表（2024 年 9 月）

序号	单位名称	工单量	办结量	办结率
1	市住房和城乡建设局	134	133	99.25%
2	市市场监督管理局	70	70	100%
3	市公安局	65	65	100%
4	市人力资源和社会保障局	41	41	100%
5	市城市管理局	40	40	100%
6	市投资控股有限公司	38	37	97.37%
7	市教育局	34	34	100%
8	西城区行政委员会	30	29	96.67%
9	市交通运输局	25	25	100%
10	东城区行政委员会	20	20	100%
11	市工业信息化和科技局	18	18	100%
12	市卫生健康委员会	16	16	100%
13	海西电力格尔木分公司	16	15	93.75%
14	市自然资源局	15	14	93.33%
15	农垦集团	13	13	100%

序号	单位名称	工单量	办结量	办结率
16	昆仑经济开发区	12	12	100%
17	市能源局	12	12	100%
18	盐湖集团	12	12	100%
19	市消防救援支队	11	11	100%
20	华润燃气有限公司	9	9	100%
21	市综合行政执法局	8	8	100%
22	市水利局	8	8	100%
23	市文体旅游广电局	7	7	100%
24	市生态环境局	6	3	50%
25	市农牧局	5	4	80%
26	市林草局	5	5	100%
27	其他单位	17	17	100%
	合 计	687	678	98.67%

各单位回访满意度排序表（2024 年 9 月）

序号	单位名称	回访工单数量	满意工单数量	满意度
1	市住房和城乡建设局	98	87	88.78%
2	市市场监督管理局	57	47	82.25%
3	市公安局	60	51	85%
4	市投资控股有限公司	33	25	75.76%
5	市城市管理局	32	28	87.50%
6	市人力资源和社会保障局	32	30	93.75%
7	西城区行政委员会	30	20	66.67%
8	市教育局	27	22	81.48%
9	市交通运输局	22	21	95.45%
10	东城区行政委员会	17	13	76.47%
11	市工业信息化和科技局	16	14	87.50%
12	海西电力格尔木分公司	15	13	86.67%
13	市卫生健康委员会	13	12	84.60%
14	市自然资源局	12	10	86.30%
15	农垦集团	10	8	80%
16	盐湖集团	10	4	40%

序号	单位名称	回访工单数量	满意工单数量	满意度
17	昆仑经济开发区	9	8	88.89%
18	华润燃气有限公司	8	5	62.50%
19	消防救援支队	7	7	100%
20	市水利局	7	5	71.43%
21	市综合行政执法局	6	6	100%
22	市能源局	5	5	100%
23	市文体旅游广电局	5	5	100%
24	市生态环境局	4	4	100%
25	市林草局	3	2	66.37%
26	市农牧局	2	2	100%
	合 计	540	454	84.07%

12345 热线超期工单一览表（2024 年 9 月）

截至时间：2024 年 10 月 16 日 16 时

序号	工单编号	承办单位	应回复时间	实际回复日期	备 注
1	HX24092060370031	市水利局	2024 年 9 月 30 日	2024 年 10 月 1 日	
2	HX24091960310015	市人民法院	2024 年 9 月 29 日	2024 年 9 月 30 日	
3	HX24091760380001	市农牧局 市生态环境局	2024 年 9 月 27 日		至今未回复
4	HX24091660490006	市市场监督管理局	2024 年 9 月 27 日	2024 年 9 月 29 日	
5	HX24091360310010	西城区行政委员会	2024 年 9 月 25 日	2024 年 9 月 27 日	
6	HX24091360310006	市城市管理局	2024 年 9 月 25 日	2024 年 9 月 27 日	
7	HX24091260340018	市公安局	2024 年 9 月 25 日	2024 年 9 月 27 日	
8	HX24091260310006	市城市管理局	2024 年 9 月 24 日	2024 年 9 月 26 日	
9	HX24091260360013	市卫生健康委员会	2024 年 9 月 24 日		至今未回复

序号	工单编号	承办单位	应回复时间	实际回复日期	备 注
10	HX24090860320028	盐湖集团	2024 年 9 月 19 日	2024 年 9 月 20 日	
11	HX24090760390012	盐湖集团	2024 年 9 月 19 日	2024 年 9 月 20 日	
12	HX24090760390001	市市场监督管理局	2024 年 9 月 19 日	2024 年 9 月 20 日	
13	HX24090260340007	市市场监督管理局	2024 年 9 月 11 日	2024 年 9 月 12 日	
14	HX24090260200001	市市场监督管理局	2024 年 9 月 11 日	2024 年 9 月 12 日	
15	HX24090160380043	市市场监督管理局	2024 年 9 月 11 日	2024 年 9 月 12 日	
16	HX24090960330005	市能源局	2024 年 9 月 19 日	2024 年 9 月 24 日	市工业和信息化和科技局未及时签收，19 日退回工单导致超期。
17	HX24090360360028	市城市管理局	2024 年 9 月 11 日	2024 年 9 月 12 日	

三、主要热点

9 月份群众诉求主要集中在以下几个方面：

（一）政务团群类问题。群众来电咨询市城市管理局、市场监督管理局、住建局、教育局、人力资源和社会保障局、自然资源局不动产中心窗口、公安局户籍科窗口、供水公司、供电公司等联系方式，如城市卫生、消费纠纷、物业服务、新生入学转学、办理社保缴纳、房产证办理、补办身份证、水电燃气缴费等事项，本月热线共接到此类诉求电话 819 件。

（二）城乡建设类问题。群众来电反映小区内停水停电现象频发、小区内路灯故障，楼道、安全通道停放电动车，小区内卫生环境差、停车收费不合理、物业不作为等问题，主要集中在盐湖一小区、盐湖二小区、盐湖三小区、鑫璟花园、利和小区、炼

油厂小区等，本周热线共接收此类诉求电话共计 349 件。

（三）薪资拖欠问题。多位群众反映因未及时签订劳动合同或服务方未按合同履行，导致服务方拖欠和拒绝支付劳动报酬的问题，如：乌图美仁乡光伏电站、盐湖镁业、中铁十五局、鸿鑫矿业公司、胜华矿业公司、部分私企等，本周热线共接收此类诉求电话共计 247 件。

四、热线工作动态

一是配合市纪委监委、司法局、“五个年”工作专班提供有关 12345 热线接到的有关“群众身边不正之风、腐败问题”“行政执法领域群众举报线索”“自然资源、市场监管、交通运输等十二个部门涉及行政执法投诉举报”等清单梳理。积极参与全市创建全国文明卫生城市工作，按照要求进一步提升 12345 热线服务职能，高质量办理群众诉求事项。二是按照市政府主管领导的要求，组织相关人员前往国内部分区县级 12345 政务服务便民热线平台进行调研学习，采取实地考察、座谈交流等方式，重点学习了体制机制、平台建设、督查考核、人员管理等先进经验和典型做法。

五、存在的问题

（一）工作敷衍不上心，回访不到位。部分承办单位针对群众反映的问题，未能深入一线调查处理，及时发现问题症结，并拿出切实可行的解决方案，以确保群众诉求得到满意答复。对于部分历史遗留问题和重难点案件暂时无法解决的，存在工作敷衍

衍、消极应付的工作态度，对群众解释说明工作没有耐心，没有具体的解决问题措施，未按工作流程规范处理群众诉求，存在“假联系”“假回访”的情况，导致群众反复投诉、向省州热线投诉事件频发。如市住房和城乡建设局、城市管理局、公安局、盐湖集团等单位。

（二）沟通协助不够，相互推诿扯皮。承办单位仍然存在推诿扯皮现象，一些存在“职责不清、管辖争议”的疑难杂症，承办单位采取文来文往方式处理，但群众诉求问题仍落不到实处。部分单位不是第一时间进行核查核实，而是凭主观臆断判定管辖区与责任权属，不仅对本系统本单位工作职责了解不清楚同时也对管辖区域划分不了解，互相推诿扯皮形象频发。如市生态环境局、城市管理局、住房和城乡建设局、投资控股有限公司等单位。

（三）诉求处置不到位，反馈答复不规范。主要存在反馈内容答复笼统、答非所问、工单未流转处理到位。在收到热线转派的工单后没有根据工单内容快速判断是否属于本部门职责职能，对于不属于管辖范围的工单未及时退回，导致延误办理时间，从而降低办事效率；未严格未严格按照《格尔木市人民政府办公室关于高质量办理 12345 热线事项的通知》要求的标准格式、规范要求、办理期限进行回复。如市工业信息化和科技局、自然资源局、卫生健康委员会、察尔汗行政委员会等单位。

六、下一步工作要求

（一）高度重视，强化责任意识。始终坚持“以人民为中心”

的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，对各类投诉、咨询的受理、批转、办理、反馈等，必须在规定时限内及时快速完成，对确因客观原因一时无法解决或需要研究后才能答复的诉求，也要深入细致的做好解释工作，切实让群众理解支持，确保“件件有着落，事事有回音”。

（二）统筹推进，强化沟通协调，要形成政务服务热线协调联动机制，积极发挥行业主管部门自身优势，对热线办理过程中遇到的堵点、难点，合力查找问题症结，推动解决问题，实现联动贯通、力量互补、资源共享、工作协同的良好工作局面。

（三）端正态度，强化服务能力。12345 热线话务员的业务水平和服务态度直接关系到市民对政府的满意度和信任度，下一步，我们将加对话务员的服务技巧、业务知识、沟通能力、履职责任、工作纪律方面的考核和培训，严管厚爱，不断降低流失率，为广大企业群众提供“暖心、贴心、放心”的优质服务。

七、近期关注建议物业服务类问题。临近供暖期，供暖问题将再一次成为市民们关注和诉求的热点问题，建议市住建部门、各行委、供暖保障企业提前部署，坚持超前应对，主动谋划，进行全面排查，追根溯源，深入分析，提高供热服务保障能力和水平，建立健全应急工作机制，针对突发性、紧急性的大规模供暖故障制订应急预案，切实解决群众反映的各类供暖问题。同时，12345 热线将持续强化接线能力，坚持提升话务员服务质量，耐心倾听市民诉求并安抚好情绪，切实做好群众供热诉求的咨询解

答、受理转派、督促承办单位及时响应、高效办理疑难供热诉求，用心用情用力保障群众温暖过冬。

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21日印发
