

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2024 年第 61 期（总第 111 期）

格尔木市人民政府办公室

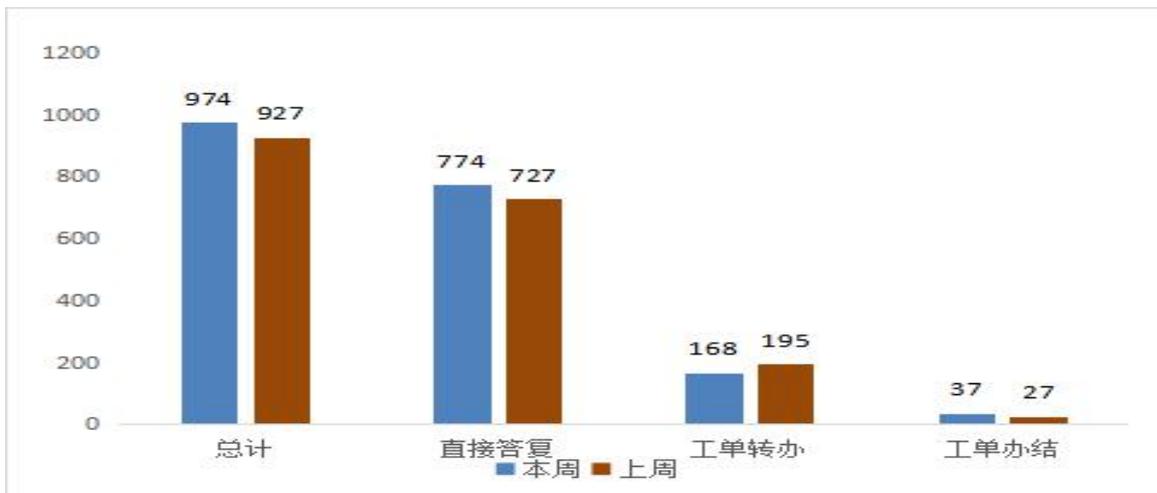
2024 年 11 月 4 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 11 月第 1 周）

### 一、总体情况

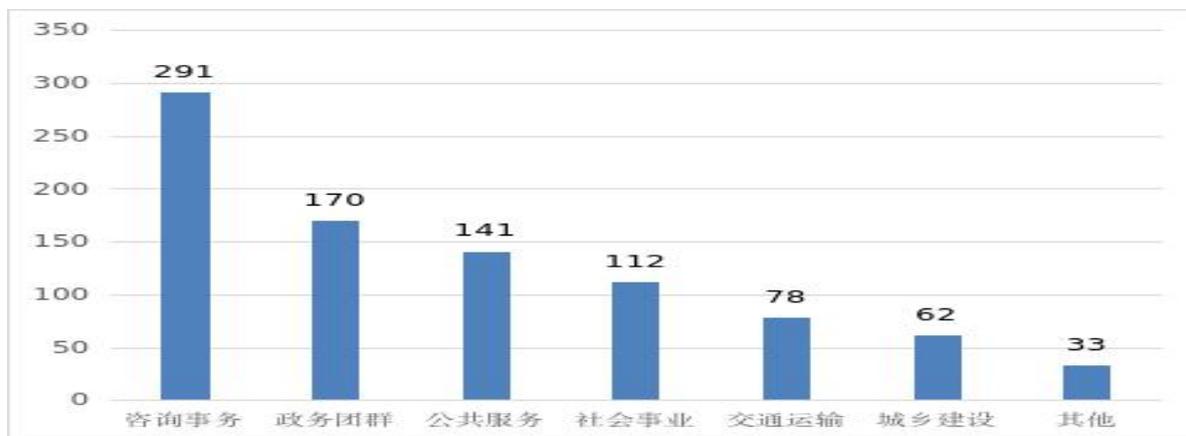
2024 年 10 月 28 日 0 时至 11 月 3 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 974 件，较上周增加 5.07%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 14 件，占比 1.44%；微信端转办 0 件；直接答复 774 件，占 79.47%；工单转办 168 件，占比 17.25%（已办结 37 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）18 件，占比 1.85%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 10 月 28 日至 11 月 3 日）

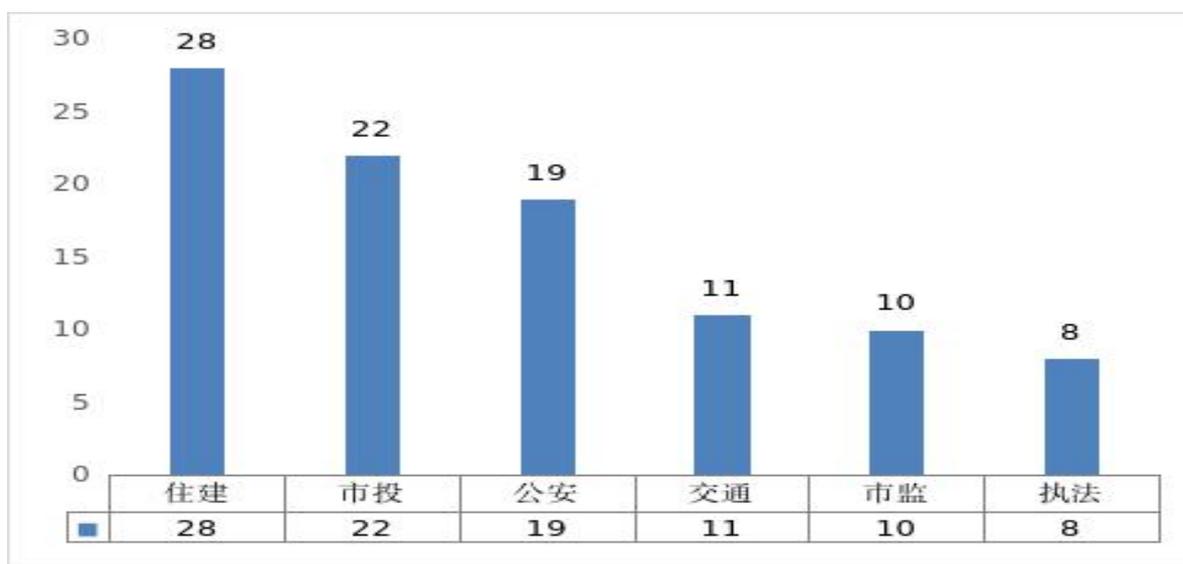
## 二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 956 件，主要体现在咨询事务类 291 件，政务群团类 170 件，公共服务类 141 件，社会事业类 112 件，交通运输类 78 件，城乡建设 62 件，公共安全类 43 件，市场监管类 26 件，其他类 33 件。本周共派工单 182 件，办结 39 件；办结上周遗留工单 27 件，遗留超期工单 11 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 10 月 28 日至 11 月 3 日）

(二)工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 182 件，其中市住房和城乡建设局 28 件、市投资控股有限公司 22 件、公安局 19 件、交通运输局 11 件、市场监督管理局 10 件、综合行政执法局 8 件、华润燃气有限公司 8 件、人力资源和社会保障局 8 件、其他单位 68 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表 (2024 年 10 月 28 日至 11 月 3 日)

### 三、主要热点

(一)咨询事务类问题。群众来电咨询已转派工单进展情况，市住建局、市投资控股有限公司、劳动监察大队联系方式，政务服务大厅市人力资源和社会保障局窗口、市公安局户籍窗口联系方式，主要集中在咨询供暖事宜、拖欠工资事宜、缴纳社会保险医疗保险事宜、户籍迁移事宜等，本周热线共接到此类诉求电话共计 291 件。

(二)城乡建设类问题。群众来电反映小区内因管道破裂导

致无法供暖、供暖温度不达标、安全通道停放电动车、停水时间较长等问题，主要集中在铁路利和小区、盐湖一小区、宁靓邮电小区、碧桂园小区等，本周热线共接到此类诉求电话共计 76 件。

#### 四、疑难案例

（一）公共服务类问题（工单编号 HX24091360350007）。群众来电反映其为柴达木路康泰花园西区地税局家属院 21 号楼 1 单元 501 室住户，现因屋顶防水措施不到位，导致屋顶漏雨。热线已派单至市住房和城乡建设局、西城区行政委员会、国家税务局格尔木市税务分局，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 3 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 10 月第 2 周 1 个疑难工单、2024 年 10 月第 4 周 1 个疑难工单已办结，具体情况如下：

（一）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，热线已派单至市城市管理局、交通运输局、西城区行政委员会、住房和城乡建设局。

办理情况：经市城市管理局核实，该问题路段地基下沉较为严重，但现阶段由于气候寒冷，无法进行施工维修，将计划于明

年开春天气回暖后开展维修，恢复路面平整。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）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，联系铁路房建段。

办理情况：经市住建局组织污水处理厂工作人员现场核实，该路段市政管网部分已由污水处理厂疏通完毕，西二巷至炼油厂北门向东 100 米处管道为铁路房建段产权，已通知铁路房建段尽快疏通。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。

---

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11月7日印发

---