

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 63 期（总第 113 期）

格尔木市人民政府办公室

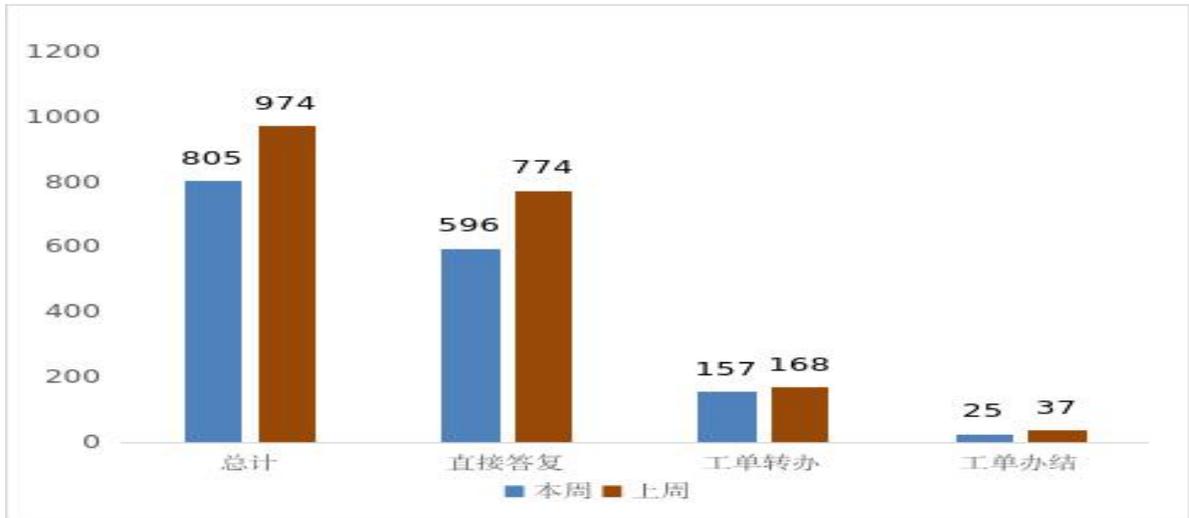
2024 年 11 月 11 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 11 月第 2 周）

一、总体情况

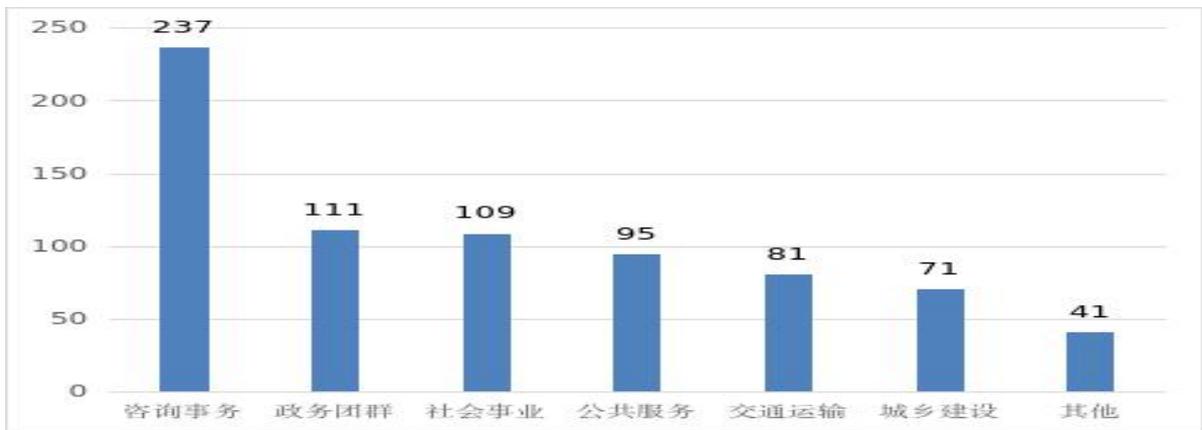
2024 年 11 月 4 日 0 时至 11 月 10 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 805 件，较上周减少 17.35%。其中，中国政府网转办 0 件，省州系统转办 38 件，占比 4.72%；微信端转办 0 件；直接答复 596 件，占 74.04%；工单转办 157 件，占比 19.5%（已办结 25 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）14 件，占比 1.74%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 11 月 4 日至 11 月 10 日）

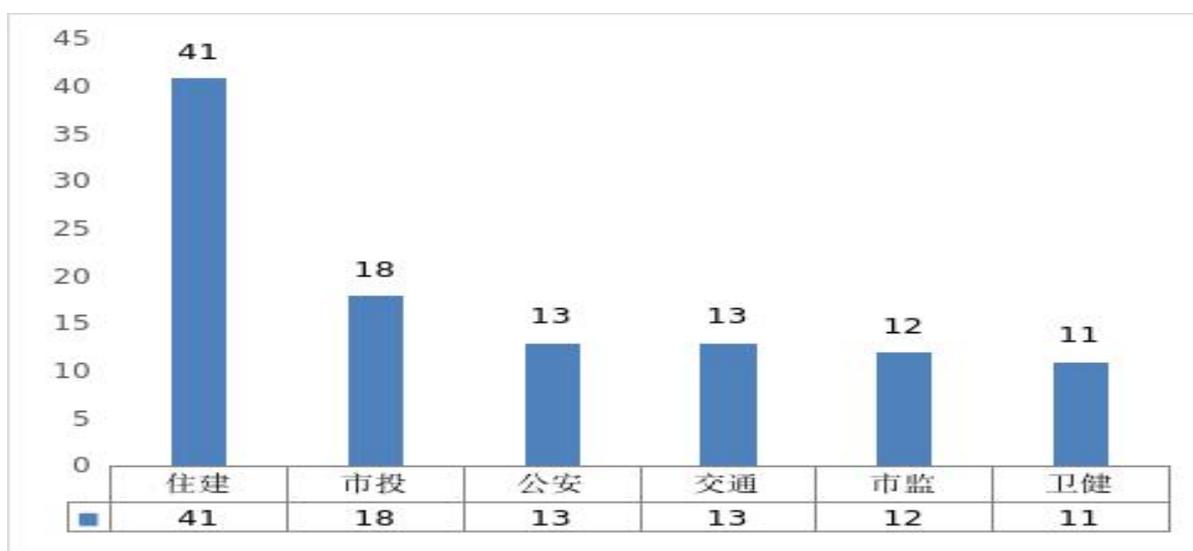
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 791 件，主要体现在咨询事务类 237 件，政务服务类 111 件，社会事业类 109 件，公共服务类 95 件，交通运输类 81 件，城乡建设 71 件，公共安全类 23 件，市场监管类 23 件，其他类 41 件。本周共派工单 195 件，办结 29 件；办结上周遗留工单 89 件，遗留超期工单 0 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 11 月 4 日至 11 月 10 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 41 件、市投资控股有限公司 18 件、公安局 13 件、交通运输局 13 件、市场监督管理局 12 件、卫生健康委员会 11 件、西城区行政委员会 11 件、东城区行政委员会 10 件、市城市管理局 9 件、市华润燃气有限公司 8 件、市教育局 5 件、昆仑经济开发区 5 件、其他单位 39 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 11 月 4 日至 11 月 10 日）

三、主要热点

(一) 社会事业类问题。群众来电反映通过第三方公司在察尔汗矿区、光伏电站、石料厂、海绵城市工程项目等地务工，因未签订劳动合同等原因导致部分未能及时领取到劳动报酬等，本周热线共接到此类诉求电话共计 49 件。

(二) 公共服务类问题。群众来电反映郭勒木德镇多个村庄因“煤改气”项目涉及范围较广、村庄之间间隔较远、通气难度

较大等原因未能按时限接通天然气，主要集中在郭勒木德镇众祥村、新华村、西村、城北村、和谐村及园艺场等，本周热线共接到此类诉求电话共计 41 件。

四、疑难案例

城乡建设类问题（工单编号 HX24110660380014）。群众来电反映八一中路购物中心以西至儿童公园以东路段路灯未正常运作。热线已派单至市住房和城乡建设局、市城市管理局，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 个疑难工单未办结（已在往期通报中列出）。

2024 年 10 月第 3 周 1 个疑难工单已办结，2024 年 11 月第 1 周 1 个疑难工单未办结，具体情况如下：

（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。

办理情况：热线已派单至东城区行政委员会，经召开关于公租房申请受理业务工作协调会，会议明确公租房申请受理工作由社区负责。按照公租房申请流程由社区、街道、城区层层受理提交市住建局进行审核，博爱巷社区已于 11 月 11 日电话联系群众，

准备好相关资料前往所在社区办理公租房初审事宜，社区将按照职责分工协同做好公租房的相关工作。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 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。

办理情况：因该小区为无物业管理小区，经热线疑难工单市领导批示要求，由西城区行政委员会牵头，市住房和城乡建设局、国家税务局格尔木市税务分局协助处理，热线已再次转派工单，此事宜暂未得到解决。

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11月12日印发
