

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 64 期（总第 114 期）

格尔木市人民政府办公室

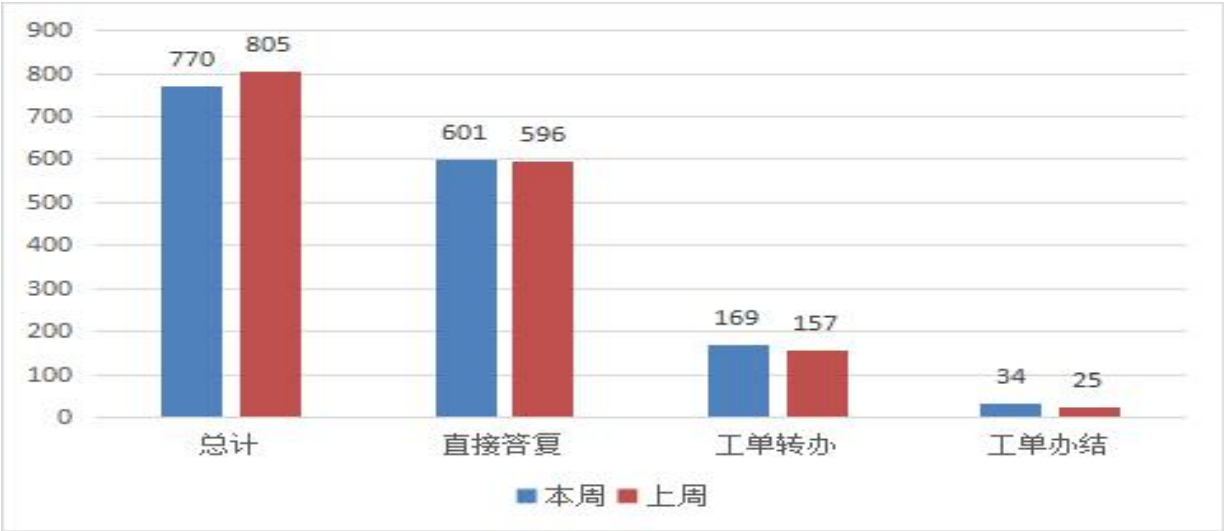
2024 年 11 月 19 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 11 月第 3 周）

一、总体情况

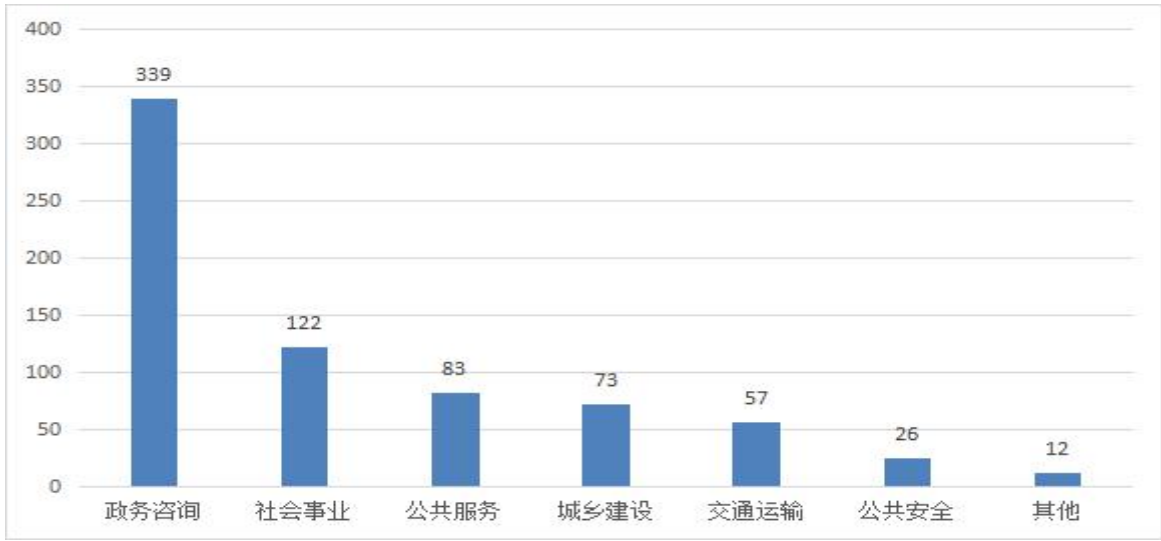
2024 年 11 月 11 日 0 时至 11 月 17 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 770 件，较上周减少 4.35%。其中，中国政府网转办 6 件，省州系统转办 21 件，占比 2.73%；微信端转办 0 件；直接答复 601 件，占 78.05%；工单转办 142 件，占比 18.44%（已办结 34 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）7 件，占比 0.91%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 11 月 11 日至 11 月 17 日）

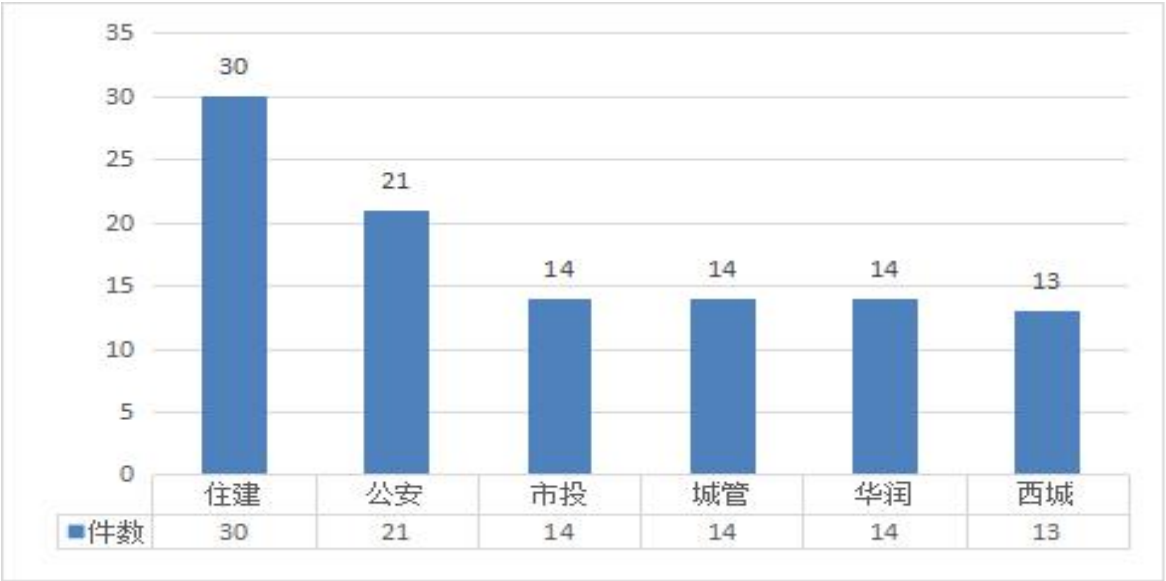
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 736 件，主要体现在政务咨询类 339 件，社会事业类 122 件，公共服务类 83 件，城乡建设 73 件，交通运输类 57 件，公共安全类 26 件，市场监管类 24 件，其他类件 12 件。本周共派工单 169 件，办结 24 件；办结上周遗留工单 98 件，遗留超期工单 0 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 11 月 11 日至 11 月 17 日）

（一）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 169 件，其中市住房和城乡建设局 30 件、公安局 21 件、市投资控股有限公司 14 件、市城市管理局 14 件、市华润燃气有限公司 14 件、西城区行政委员会 13 件、交通运输局 7 件、市场监督管理局 7 件、昆仑经济开发区 4 件、卫生健康委员会 3 件、市教育局 3 件、其他单位 39 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 11 月 11 日至 11 月 17 日）

三、主要热点

（一）公共服务类问题。群众来电反映郭勒木德镇城北村西村、园艺场等区域至今未通天然气，明珠花苑、云山郡小区、炼油厂小区、星园小区等供暖温度不达标，玉都山水花苑、奥体花园、书山郡一期等小区卫生环境较差、电梯故障，盐湖一小区、宁靓邮电小区停水等事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 83 件。

（二）城乡建设类问题。群众来电反映泰山北路、金北二巷、金北三巷、金北四巷、察尔汗北路、金峰路施工垃圾未及时清理，八一路、迎宾路、源峰南巷等多条道路路灯不亮，本周热线共接到此类诉求电话共计 73 件。

四、疑难案例

城乡建设类问题（工单编号 HX24110960340038）。群众来电反映 2015 年冷库旁边房屋拆迁，市住建局和东城区行委向群众承诺购买星园小区房屋时可先交 3 万元首付，后期分期付款。2018 年星园小区建成后，群众被分至星园小区 5 号楼 1 单元 901 室，持有公证书及其他相关证明。东城区行委要求群众必须支付全款才可入住，群众因经济困难无法支付全款，目前该房屋在群众不知情的情况下已售卖给其他拆迁户，群众现要求按照前期承诺以及当时的价格重新分房。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 11 月第 1 周 1 个疑难工单未办结，2024 年 11 月第 2 周 1 个疑难工单未办结（已在往期通报中列出）

2024 年 9 月第 3 周 1 个疑难工单已办结，具体情况如下：

（一）公共安全类问题（工单编号 HX24091760380001）。群众来电反映，抖音名为浪子周亚（全国自驾）的主播，将一只大型犬的尸体掩埋在新区湿地公园，询问该行为是否合法合规，

且动物尸体是否存在疾病隐患、是否会造成环境污染，请相关职能部门尽快核实处理并答复群众。

办理情况：经热线疑难工单市领导批示要求，由生态局组织农牧、卫健对动物尸体进行疾病检验，并做无害化处理。10月24日、28日生态局组织市公安局、市农牧局、市卫健委、西城区等单位进行核查，在小道人工湖西侧发现了掩埋尸体的具体位置，经对比确定发现的尸体为抖音主播浪子周亚掩埋的动物尸体。11月13日农牧局及市动物检疫站工作人员赴掩埋地点将掩埋尸体挖出后进行了无害化处理。经热线回访，群众对热线办理及相关单位处理结果表示满意。

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 20 日印发
