

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 65 期（总第 115 期）

格尔木市人民政府办公室

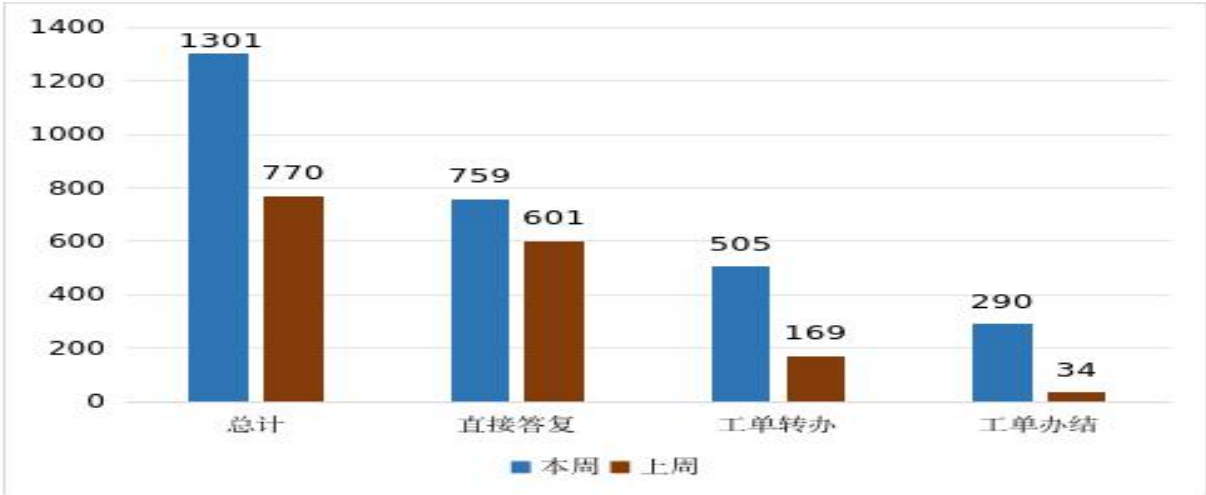
2024 年 11 月 26 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 11 月第 4 周）

一、总体情况

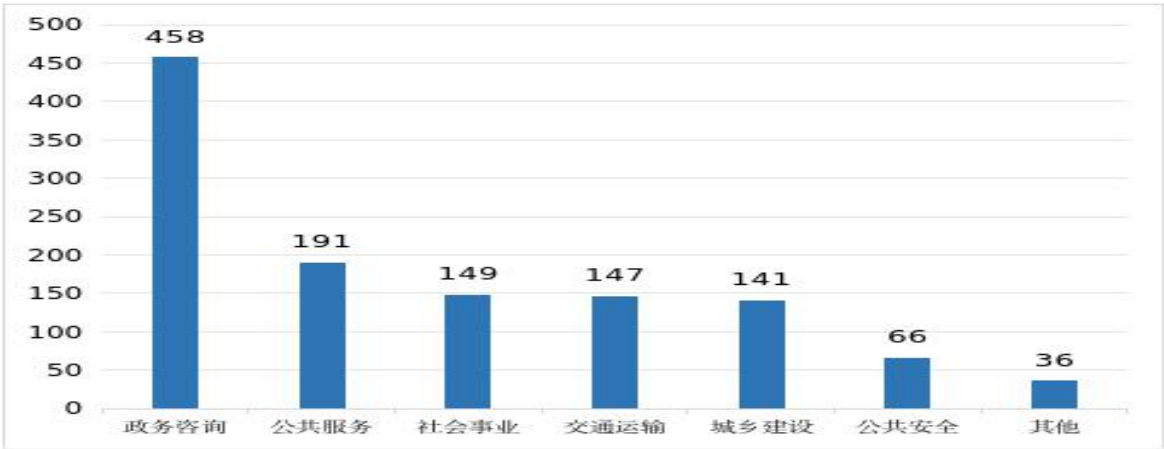
2024 年 11 月 18 日 0 时至 11 月 24 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 1301 件，较上周增加 68.96%。其中，中国政府网转办 6 件，省州系统转办 31 件，占比 2.38%；微信端转办 0 件；直接答复 759 件，占 58.34%；工单转办 505 件，占比 38.82%（已办结 290 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）22 件，占比 1.69%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 11 月 18 日至 11 月 24 日）

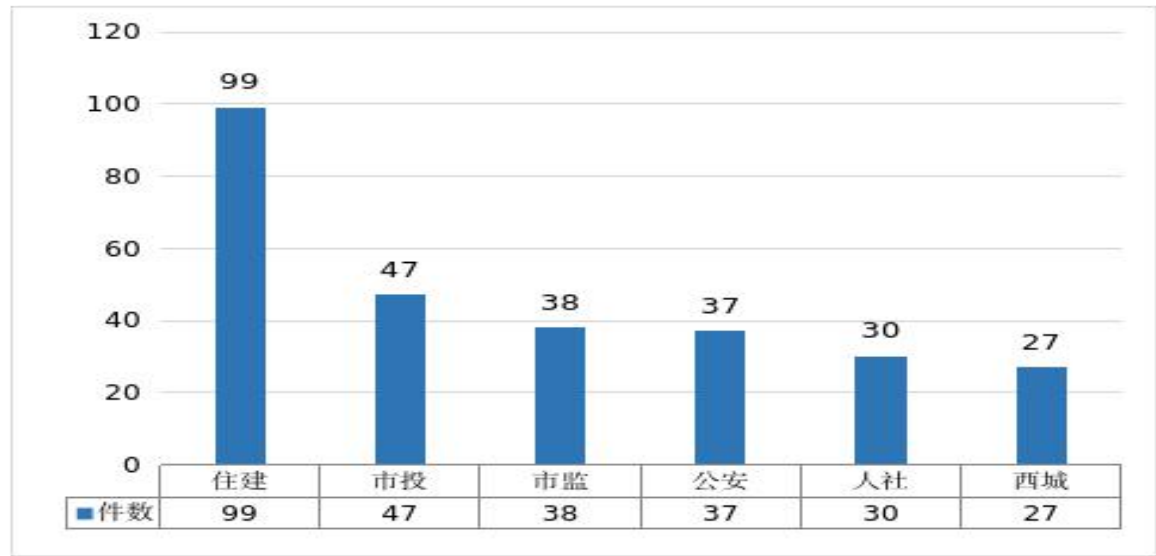
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 1242 件，主要体现在政务咨询类 458 件，公共服务类 191 件，社会事业类 149 件，交通运输类 147 件，城乡建设 141 件，公共安全类 66 件，市场监管类 54 件，其他类件 36 件。本周共派工单 505 件，办结 290 件；办结上周遗留工单 72 件，遗留超期工单 0 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 11 月 18 日至 11 月 24 日）

（一）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 505 件，其中市住房和城乡建设局 99 件、市投资控股有限公司 47 件、市场监督管理局 38 件、公安局 37 件、人力资源和社会保障局 30 件、西城区行政委员会 27 件、综合行政执法局 27 件、教育局 23 件、交通运输局 19 件、市华润燃气有限公司 16 件、卫生健康委员会 15 件、自然资源局 15 件、城市管理局 11 件、其他单位 101 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 11 月 18 日至 11 月 24 日）

三、主要热点

（一）公共服务类问题。群众来电反映城北村、新华村、西村、园艺场等煤改气项目通气进度缓慢；广达滨河新城、书山郡、利和小区、西苑小区等供暖温度未达标，本周热线共接到此类诉求电话共计 191 件。

（二）交通运输类问题。群众来电反映出租车司机在火车站

附近拼客、不打表、服务态度差等问题；八一路与江源路十字路口经常出现交通拥堵，电动车在道路上随意行驶、占用机动车道等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 147 件。

（三）城乡建设类问题。群众来电反映江源中路康兴花苑、邮电小区门口，长期有施工围挡，导致群众出行不便；市区内多路段污水井盖缺失破损等；八一路、迎宾路、中山路小游园、哈西亚图路、夏日哈木路、云山郡等路灯不亮，本周热线共接到此类诉求电话共计 141 件。

四、疑难案例

公共服务类问题（工单编号 HX24112360350015）。群众来电反映通过社会消防技术服务信息系统查询，发现其消防资格证被青海省格尔木市中山路 71 号源峰市场 119 号占用，群众要求相关职能部门尽快核实将其资格证占用情况进行处理并答复群众。热线已派单至市应急管理局、人力资源和社会保障局、市场监督管理局和消防救援支队，以上部门均以不在其职责范围为由退回工单，群众诉求暂未得到解决。

五、疑难案例办理情况

2024 年 11 月第 2 周 1 个疑难工单未办结，2024 年 11 月第 3 周 1 个疑难工单未办结（已在往期通报中列出）

2024 年 11 月第 1 周 1 个疑难工单已办结，具体情况如下：

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：11月16日，西城区行委组织市住建局、税务局、河西街道办事处、建安社区进行现场踏勘，经核实，该栋楼始建于上世纪90年代，2021年税务局委托施工单位实施了屋面防水项目，目前施工维保已过期。11月19日上午，西城区再次组织河西街道办事处、建安社区及施工维修队对房顶漏水问题进行了排查，发现产生漏雨的主要问题是屋顶防水SBS防水卷材部分脱落破损、屋顶混凝土保温层开裂破损严重导致，需对该楼屋顶重新进行防水施工。现场就此情况对群众进行了说明，由于近期天气原因目前无法施工，已积极协调相关部门将该诉求做为2025年新申报项目进行实施。经热线回访，群众对承办单位处理情况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 12 月 4 日印发
