

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 67 期（总第 117 期）

格尔木市人民政府办公室

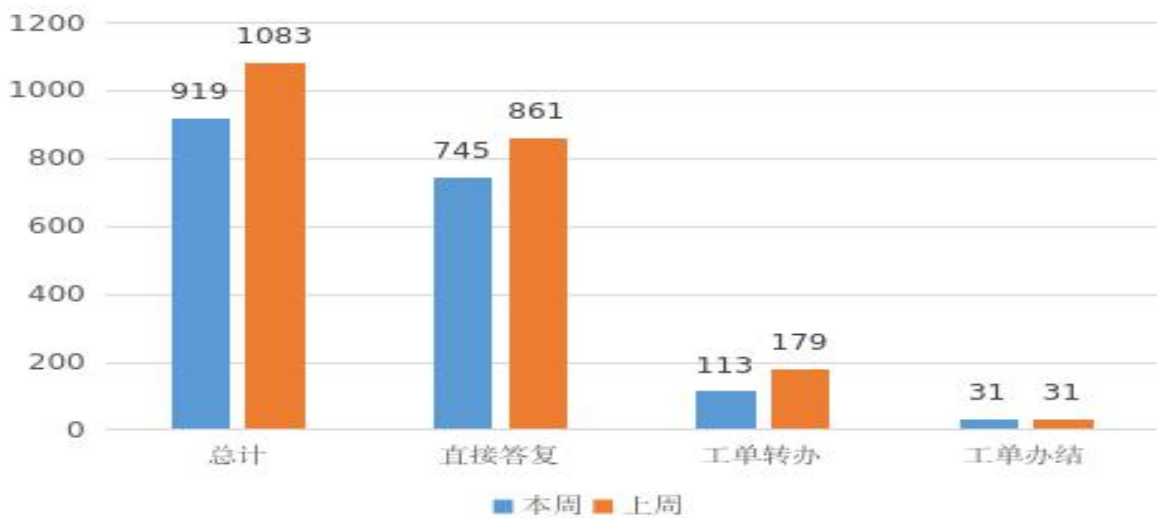
2024 年 12 月 9 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 12 月第 2 周）

一、总体情况

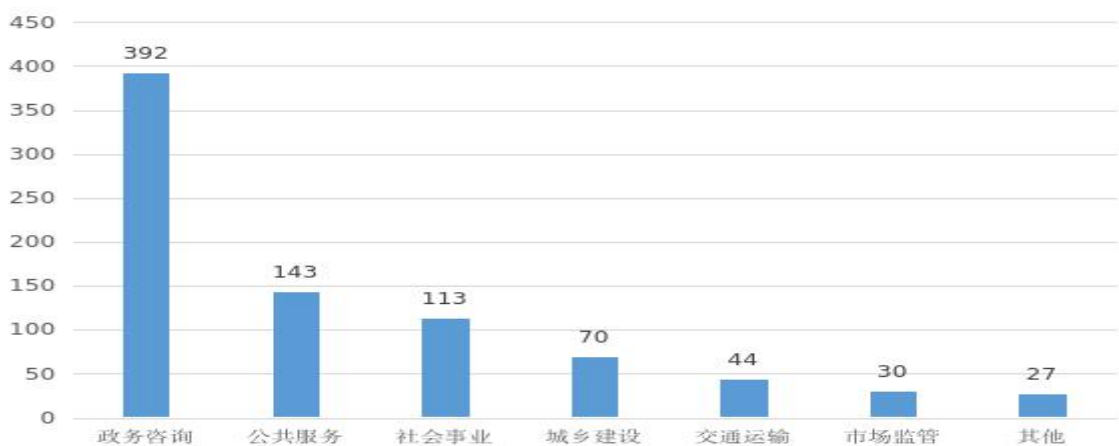
2024 年 12 月 2 日 0 时至 12 月 8 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 919 件，较上周减少 15.14%。其中，中国政府网转办 8 件，省州系统转办 53 件，微信端转办 0 件；直接答复 745 件，占 81.07%；工单转办 113 件，占比 12.30%（已办结 31 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）11 件，占比 1.20%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 12 月 2 日至 12 月 8 日）

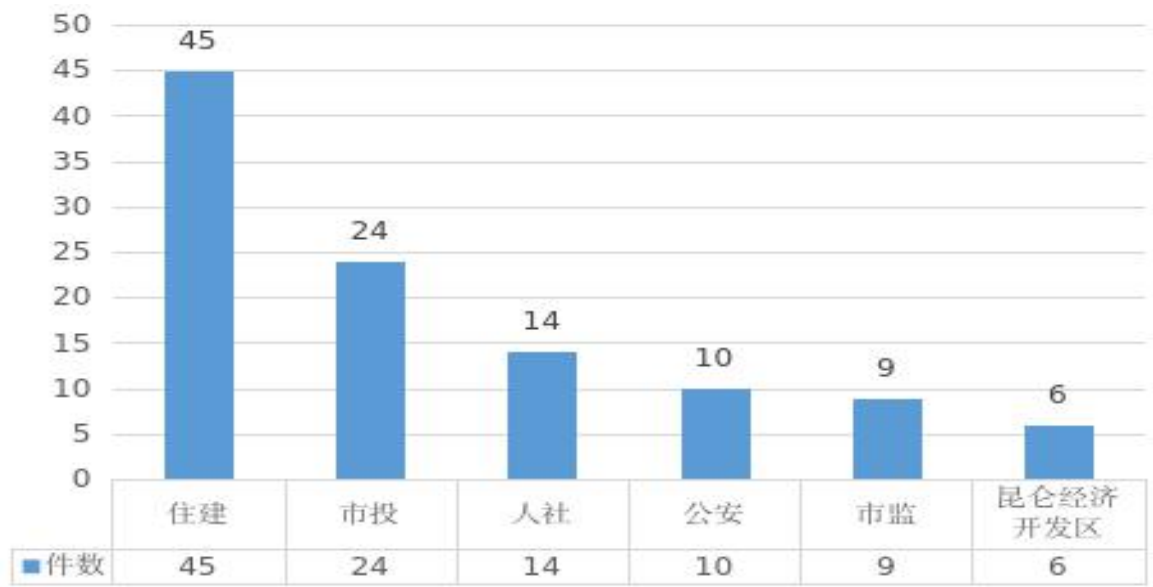
二、数据分析

（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 847 件，主要体现在政务咨询类 392 件，公共服务类 143 件，社会事业类 113 件，城乡建设类 70 件，交通运输类 44 件，市场监管类 30 件，公共安全类 28 件，其他类件 27 件。本周共派工单 113 件，办结 31 件；办结上周遗留工单 117 件，遗留超期工单 2 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 12 月 2 日至 12 月 8 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 174 件，其中市住房和城乡建设局 45 件、市投资控股有限公司 24 件、人力资源和社会保障局 14 件、公安局 10 件、市场监督管理局 9 件、昆仑经济开发区 6 件、西城区行政委员会 5 件、市华润燃气有限公司 5 件、交通运输局 4 件、能源局 4 件、市城市管理局 3 件，其他单位 45 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 12 月 2 日至 12 月 8 日）

三、主要热点

（一）公共服务类问题。群众来电反映铁路利和小区、怡馨小区、西苑小区、书山郡、水电小区等供暖温度不达标，群众多次向职能单位反映均未得到有效解决，本周热线共接到此类诉求电话共计 143 件。

（二）社会事业类问题。群众来电反映乌图美仁水电八局项目部、东台青海联宇钾肥公司、察尔汗盐湖、西豫有色金属有限

公司等拖欠工资、未按时报销医保及缴纳社保等事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 113 件。

四、疑难案例办理情况

2024 年 12 月第 1 周 1 个疑难工单未办结。（已在往期通报中列出）

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 11 日印发
