

# 格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2024 年第 68 期（总第 118 期）

格尔木市人民政府办公室

2024 年 12 月 12 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线月通报 (2024 年 11 月)

### 一、热线运行总体情况

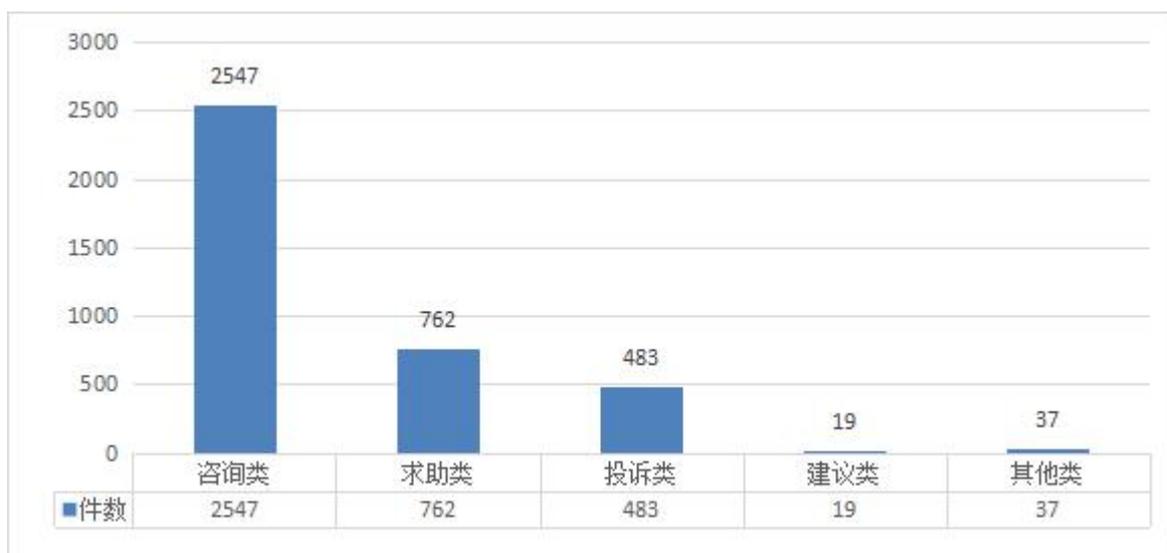
2024 年 11 月份，格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）共接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 4151 件，较上月上升 2.52%。其中，中国政府网转办 26 件，占比 0.6%；省州系统转办 22 件，占比 0.5%；微信端转办 0 件，占比 0%；直接答复 2802 件，占比 67.5%；工单转办 1046 件，占比 25.21%（已办结 1041 件，办结率 99.52%）；其他（无效、骚扰、系统测试等）255 件，占比 6.14%。

专线共接听电话 6 件，其中：环境保护类 3 件、营商环境类 2 件、安全生产类 1 件、办不成事类 0 件。

## 二、诉求类别、工单转办和满意度情况

### （一）目的分类。

11 月份，12345 热线共接听群众有效诉求 3848 件，按类型分类如下：咨询类 2547 件，占比 66.19%；求助类 762 件，占比 19.8%；投诉类 483 件，占比 12.55%；建议类 19 件，占比 0.49%；其他类（其他、表扬等）37 件，占比 0.96%。

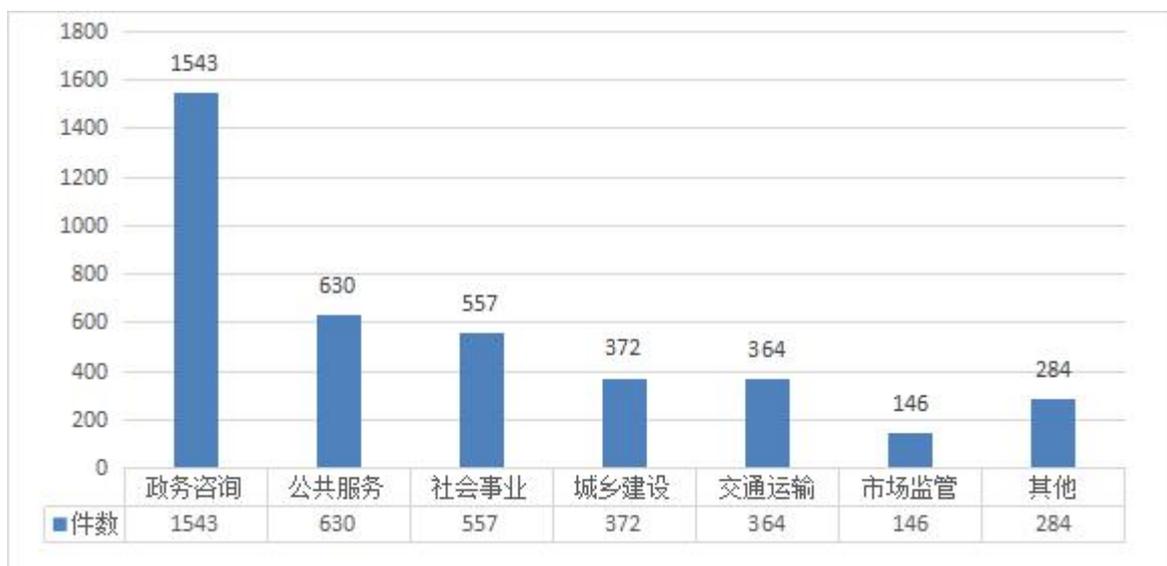


12345 热线目的分类一览表（2024 年 11 月）

### （二）诉求分类。

11 月份，12345 热线共接听群众有效来电、接到各类派单 3896 件，通过受理情况分析，政务咨询、公共服务、社会事业、城乡建设、交通运输等问题居群众诉求前六位。主要体现在政务咨询类 1543 件，公共服务类 630 件，社会事业类 557 件，城乡

建设类 372 件，交通运输类 364 件，市场监管 146 件，其他类 284 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 11 月）

（三）工单转办及办理情况。

11 月份，12345 热线共转派各类工单 1094 件，已办结 1088 件，办结率 99.45%，其中超期工单 41 件；热线对其中 805 件工单进行了回访，回访满意率 95.28%，具体情况如下：

各单位工单办结率排序表（2024 年 11 月）

序号	单位名称	工单量	办结量	办结率
1	市住房和城乡建设局	236	234	99.15%
2	市投资控股有限公司	89	88	98.88%
3	市公安局	77	77	100.00%
4	市市场监督管理局	66	66	100.00%
5	西城区行政委员会	55	55	100.00%
6	市交通运输局	53	53	100.00%
7	市人力资源和社会保障局	50	50	100.00%
8	市综合行政执法局	36	36	100.00%

9	市教育局	36	36	100.00%
10	市城市管理局	35	35	100.00%
11	市卫生健康委员会	32	31	96.88%
12	市自然资源局	27	27	100.00%
13	昆仑经济技术开发区管委会	24	24	100.00%
14	东城区行政委员会	23	22	95.65%
15	华润燃气有限公司	21	21	100.00%
16	盐湖集团	20	20	100.00%
17	市林草局	18	18	100.00%
18	市能源局	17	16	94.12%
19	市税务局	17	17	100.00%
20	市消防救援支队	14	14	100.00%
21	海西电力格尔木分公司	14	14	100.00%
22	移动公司	12	12	100.00%
23	农垦集团	10	10	100.00%
24	市文体旅游广电局	9	9	100.00%
25	市数据局	8	8	100.00%
26	市工业信息化和科技局	7	7	100.00%
27	市生态环境局	7	7	100.00%
28	水务集团有限公司	7	7	100.00%
29	电信公司	6	6	100.00%
30	联通公司	5	5	100.00%
31	其他单位	63	63	100.00%
	合计	1094	1088	

各单位回访满意度排序表（2024年11月）

序号	单位名称	回访工单数量	满意工单数量	满意度
1	市住房和城乡建设局	167	161	96.41%
2	市投资控股有限公司	85	82	96.47%
3	市公安局	73	69	94.52%
4	市市场监督管理局	54	52	96.30%
5	市交通运输局	48	47	97.92%
6	西城区行政委员会	48	48	100.00%
7	人力资源和社会保障	32	31	96.88%
8	市城市管理局	32	32	100.00%

9	卫生健康委员会	21	20	95.24%
10	市教育局	21	20	95.24%
11	市综合行政执法局	21	16	76.19%
12	东城区行政委员会	19	18	94.74%
13	市自然资源局	19	17	89.47%
14	昆仑经济技术开发区管委会	18	18	100.00%
15	华润燃气有限公司	18	15	83.33%
16	市林草局	16	16	100.00%
17	市税务局	13	13	100.00%
18	海西电力格尔木分公司	12	11	91.67%
19	市消防救援支队	11	11	100.00%
20	移动公司	11	11	100.00%
21	市生态环境局	10	10	100.00%
22	盐湖集团	8	6	75.00%
23	市数据局	8	8	100.00%
24	市工业信息化和科技局	7	7	100.00%
25	市能源局	7	5	71.43%
26	农垦集团	6	6	100.00%
27	市文体旅游广电局	6	4	66.67%
28	电信公司	5	5	100.00%
29	水务集团有限公司	5	4	80.00%
30	联通公司	4	4	100.00%
	总计	805	767	

### 12345 热线超期工单一览表（2024 年 11 月）

截至时间：2024 年 12 月 12 日 10 时

序号	工单编号	承办单位	应回复时间	实际回复日期	备注
1	HX24110160350008	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 12 日	2024 年 11 月 13 日	
2	HX24110160200019	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 12 日	2024 年 11 月 13 日	
3	HX24110460200014	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 13 日	2024 年 11 月 19 日	
4	HX24110460340030	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 13 日	2024 年 11 月 21 日	
5	HX24110560330020	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 14 日	2024 年 11 月 28 日	
6	HX24110560330044	华润燃气有限公司	2024 年 11 月 14 日	2024 年 11 月 19 日	
7	HX24110560370063	市卫生健康委员会	2024 年 11 月 14 日	2024 年 11 月 21 日	
8	HX24110660350002	市城市管理局	2024 年 11 月 15 日	2024 年 11 月 18 日	

9	HX24110660380014	市住房和城乡建设局 市城市管理局	2024年11月15日	2024年11月25日	部门相互推诿导致超期
10	HX24110760390004	华润燃气有限公司	2024年11月18日	2024年11月21日	
11	HX24110760390041	昆仑经济技术开发区 管委会	2024年11月18日	2024年11月21日	11月18日工单到期之后退回导致超期
12	HX24110760350030	华润燃气有限公司	2024年11月18日	2024年11月27日	
13	HX24110860370009	市文体旅游广电局 市市场监督管理局	2024年11月19日	2024年11月28日	部门相互推诿导致超期
14	HX24110960390027	卫生健康委员会	2024年11月20日	2024年11月21日	
15	HX24110960390038	华润燃气有限公司	2024年11月20日	2024年11月25日	
16	HX24110960340038	东城区行政委员会	2024年11月20日	2024年11月28日	
17	HX24111060330013	市卫生健康委员会	2024年11月20日	2024年11月21日	
18	HX24111060350016	华润燃气有限公司	2024年11月20日	2024年11月25日	
19	HX24111160350006	市公安局	2024年11月20日	2024年11月22日	
20	HX24111260330036	华润燃气有限公司	2024年11月21日	2024年11月27日	
21	HX24111260330054	华润燃气有限公司	2024年11月21日	2024年11月25日	11月22日工单超期后退回导致超期
22	HX24111360200002	市卫生健康委员会	2024年11月22日	2024年12月3日	
23	HX24111460390033	华润燃气有限公司	2024年11月25日	2024年11月27日	
24	HX24111460330023	市人民法院	2024年11月25日	2024年12月5日	
25	HX24111560350045	华润燃气有限公司	2024年11月26日	2024年11月27日	
26	HX24111660390033	市卫生健康委员会	2024年11月27日	2024年12月3日	
27	HX24111860390059	华润燃气有限公司	2024年11月27日	2024年11月28日	
28	HX24111960280012	市卫生健康委员会	2024年11月28日	2024年12月3日	
29	HX24112060340015	市城市管理局	2024年11月29日	2024年12月2日	
30	HX24112060340023	市综合行政执法局	2024年12月3日	2024年12月4日	
31	HX24112060310028	盐湖集团	2024年11月29日	2024年12月2日	
32	HX24112060280054	市城市管理局	2024年11月29日	2024年12月2日	
33	HX24112060310029	盐湖集团	2024年11月29日	2024年12月2日	
34	HX24112060310031	盐湖集团	2024年11月29日	2024年12月2日	
35	HX24112060310032	盐湖集团	2024年11月29日	2024年12月2日	
36	HX24112060310034	盐湖集团	2024年11月29日	2024年12月2日	
37	HX24112060280079	市投资控股有限公司	2024年11月29日	2024年12月3日	
38	HX24112160380023	市投资控股有限公司	2024年12月2日	2024年12月3日	
39	HX24112160380037	市卫生健康委员会	2024年12月2日	2024年12月3日	
40	HX24112160310001	市卫生健康委员会	2024年12月2日	2024年12月3日	
41	HX24112560200019	华润燃气有限公司	2024年12月4日	2024年12月5日	

### 三、主要热点

11月份群众诉求主要集中在以下几个方面：

（一）政务咨询类。群众来电咨询市城市管理局、市场监督管理局、住建局、人力资源和社会保障局、自然资源局不动产中心窗口、公安局户籍科窗口、供水公司、供电公司等联系方式，如解决或办理城市卫生、消费纠纷、物业服务、办理医保、社保缴纳、不动产权证办理、补办身份证、水电暖燃气缴费等事项，本月热线共接到此类诉求电话 1254 件。

（二）公共服务类。多位群众反映小区物业服务企业存在不作为的情况，如部分小区暖气温度不达标、供暖时长不足；小区内电梯故障频发、私家车电动车乱停乱放；物业服务企业因业主未缴纳物业费限制水电费充值金额；供排水、供电、燃气、供暖、路灯、线缆线杆等公共设施设施故障损坏，道路坑洼、井盖缺失等问题，本月热线共接收此类诉求电话共计 630 件。

（三）薪资拖欠类。多位群众来电反映因未签订劳动合同或服务方未按合同履行，导致服务方拖欠和拒绝支付劳动报酬的问题，主要集中在乌图美仁乡光伏电站、盐湖镁业、中铁十五局、西豫有色金属、藏青工业园内部分用工企业、部分私企等，本月热线共接收此类诉求电话共计 304 件。

### 四、热线工作动态

一是配合省委第二巡视组、州委巡查办、市纪委监委、司法局、“五个年”工作专班等部门提供 12345 热线接到的有关“群

众身边不正之风、腐败问题”“行政执法领域群众举报线索”“自然资源、市场监管、交通运输等十二个部门涉及行政执法投诉举报”、优化营商环境诉求清单等相关资料。二是11月20日召开12345热线工单办理满意度推进会，会议要求各部门和单位要高质量做好12345政务服务便民热线工单办理工作，不断提升12345热线服务职能，高质量办理群众诉求事项。三是配合市创城办完成中央文明办对12345热线满意度抽检工作。

## 五、存在的问题及工作建议

（一）思想重视不足，敷衍塞责。有的单位对多次退回重办件存在消极抵触情绪，不从自身找原因，而是认为热线考核不通融，未深入研究具体解决办法，敷衍应付，仍以第一次的答复内容进行简单回复。承办单位之间沟通协作不够，有的承办单位服务意识和担当意识不够强，相互协调不足，仍然存在相互推诿现象。有的承办单位虽能在接单后及时回复，但没有从根本上解决市民提出的问题，在平台进行回复具体办理情况时又过于简单，导致市民对答复情况不满意。

（二）部门职责不清，推诿扯皮。随着群众诉求越来越多，越来越多元化，热线工作重要性愈加凸显。而机构改革后，存在个别部门单位之间权责不够清晰，监管出现空白，导致热线办理过程中相互推诿现象时有发生，影响了热线办理效率。对于职能交叉或权责不够明确的问题，个别承办单位相互推脱，不核实、

不对接，责任迟迟落实不下去。承办单位之间互踢皮球，工单回退率较高，工单流转无限期延长甚至长时间得不到处理。

（三）群众诉求办理，不够规范。一是回复质量差。部分单位对诉求办理标准不了解，撰写情况说明格式不规范，未针对诉求人反映的问题进行答复、避重就轻，好答复的就答复，不好答复的企图蒙混过关；二是存在答非所问、答复不实、官话套话。以“正在办理”“正在核实”“已经上报，等待审批”“近期将整治”“已派人现场处理”等字眼进行敷衍式回复，缺少针对性的解决措施和务实的推进计划；三是承诺不兑现，对因受客观条件限制暂时无法解决的，在承诺的解决时限不解决。四是长效机制不健全，不能做到举一反三，同类问题反复发生，导致多次退回重办件数量居高不下。

## 七、近期关注重点

（一）薪资拖欠类问题。临近岁末，进入工资结算高峰，劳动者按时足额拿到报酬的诉求更加迫切，各部门应切实扛起责任，出硬招、求实效，真正解决一批群众急难愁盼问题，为劳动者化解心忧。切实保障好劳动者工资报酬权益，帮助企业渡过难关，进而帮助劳动者过好“年关”。

（二）物业服务类问题。自10月15日冬季供暖工作开始以来，供暖类工单投诉量大幅上涨，市住建部门围绕此项重大民生工作解决群众生活之急，应加强供暖管理，防止出现供暖温度不达标、服务不到位等问题，同时要切实解决群众问题，对反映的

问题，认真分析原因，督促物业服务企业和供热企业及时整改落实，确保问题得到解决，努力让群众温暖过冬、满意过冬。

---

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13日印发

---