

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2024 年第 69 期（总第 119 期）

格尔木市人民政府办公室

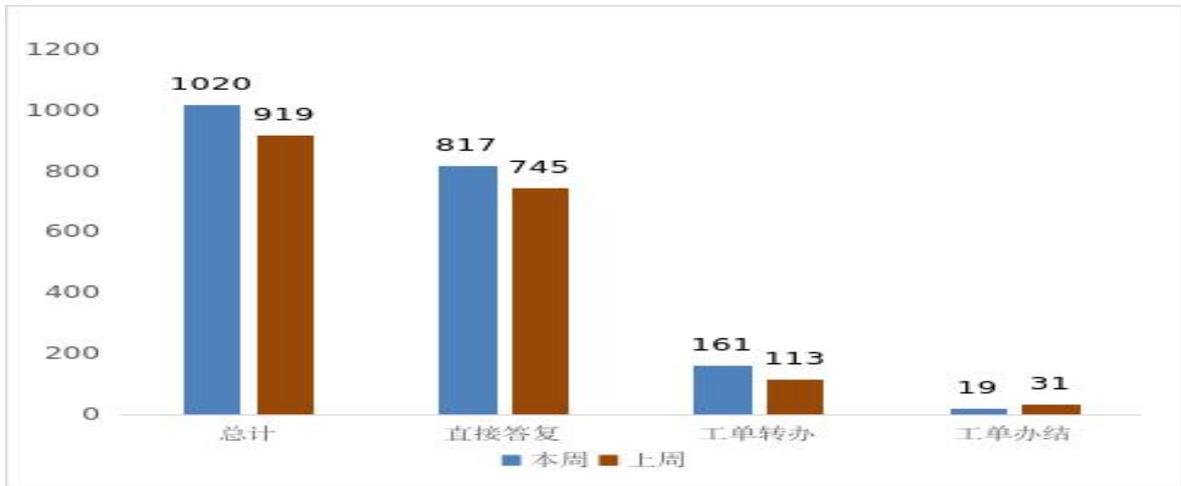
2024 年 12 月 17 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 12 月第 3 周）

### 一、总体情况

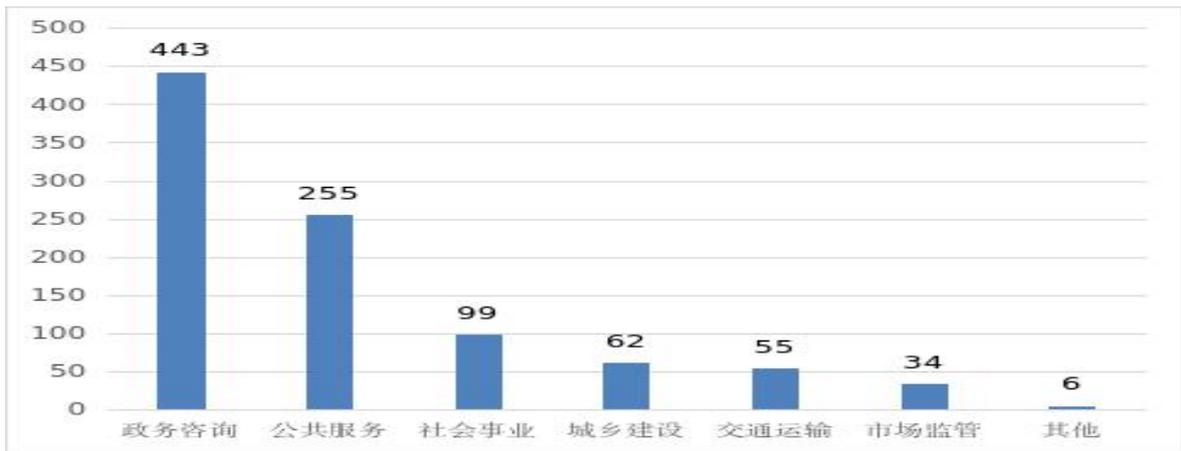
2024 年 12 月 9 日 0 时至 12 月 15 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 1020 件，较上周增加 10.99%。其中，中国政府网转办 7 件，省州系统转办 10 件，微信端转办 0 件；直接答复 817 件，占 80.09%；工单转办 161 件，占比 15.78%（已办结 19 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）25 件，占比 2.45%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 12 月 9 日至 12 月 15 日）

## 二、数据分析

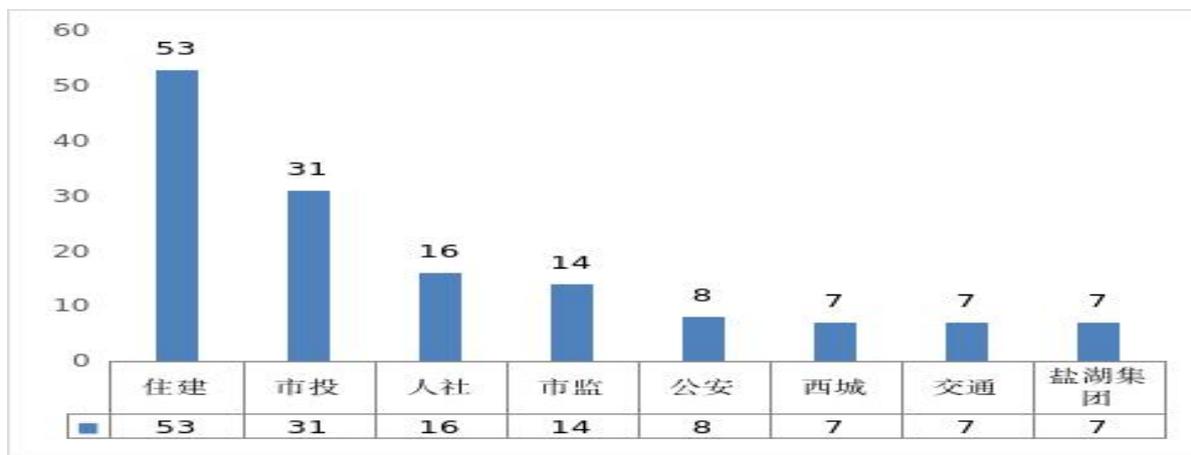
（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 978 件，主要体现在政务咨询类 443 件，公共服务类 255 件，社会事业类 99 件，城乡建设类 62 件，交通运输类 55 件，市场监管类 34 件，公共安全类 24 件，其他类件 6 件。本周共派工单 161 件，办结 19 件；办结上周遗留工单 87 件，遗留超期工单 4 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 12 月 9 日至 12 月 15 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 178 件，

其中市住房和城乡建设局 53 件、市投资控股有限公司 31 件、人力资源和社会保障局 16 件、市场监督管理局 14 件、公安局 8 件、西城区行政委员会 7 件、交通运输局 7 件、青海盐湖股份有限公司 7 件、市华润燃气有限公司 6 件、昆仑经济技术开发区 4 件、海西电力格尔木分公司 4 件，其他单位 21 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 12 月 9 日至 12 月 15 日）

### 三、主要热点

（一）公共服务类问题。群众来电反映小区内停水、停电现象频发、供暖温度不达标、车辆占用消防通道、基础设施损坏未及时维修等问题，主要集中在玲珑湾小区、林苑小区、书山郡小区、江源小区、铁路利和小区、西苑小区、盐湖三小区等，本周热线共接到此类诉求电话共计 187 件。

（二）政务咨询类问题。群众来电咨询市住建局、市投资控股有限公司、海西电力格尔木分公司联系方式，政务服务大厅市公安局、市人力资源和社会保障局窗口联系方式，消费者投诉举报热线，主要集中在咨询小区供暖事宜、停水停电事宜、户政服

务事宜、缴纳社会保险医疗保险事宜、消费维权事宜等，本周热线共接到此类诉求电话共计 177 件。

#### 四、疑难案例

城乡建设类问题（工单编号 HX24120460490028）。群众来电反映青海昆格尼尔环保科技有限公司，从 2022 年 2 月至 2024 年 4 月未给群众交纳社保。热线已派单至市人力资源和社会保障局、市税务局，以上部门均回复应由对方牵头处理，此事宜暂未得到解决。

#### 五、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 18 日印发