

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 1 期（总第 122 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 1 月 14 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线月通报 (2024 年 12 月)

一、热线运行总体情况

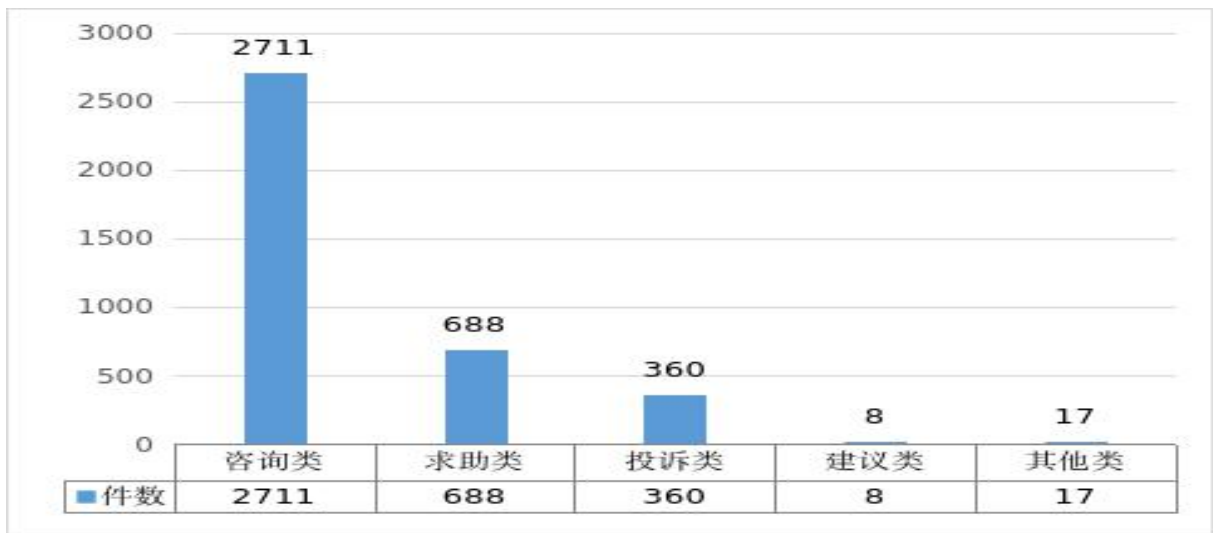
2024 年度 12 月份，格尔木市 12345 热线共接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 4055 件，较上月下降 2.31%。在线答复 3142 件，占比 77.48%；转办工单 642 件（中国政府网转办 37 件，占比 0.91%；省州系统转办 48 件，占比 1.18%；本级工单 557 件，占比 13.74%。已办结 637 件，办结率 99.22%）；其他电话（无效、骚扰电话）271 件，占比 6.68%。

专线共接听电话 17 件，其中：环境保护类 7 件、营商环境类 8 件、安全生产类 2 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。

12 月份，12345 热线共接听群众有效来电、接到各类派单 3784 件，按类型分类如下：咨询类 2711 件，占比 71.64%；求助类 688 件，占比 18.18%；投诉类 360 件，占比 9.51%；建议类 8 件，占比 0.21%；其他类（其他、表扬等）17 件，占比 0.45%。

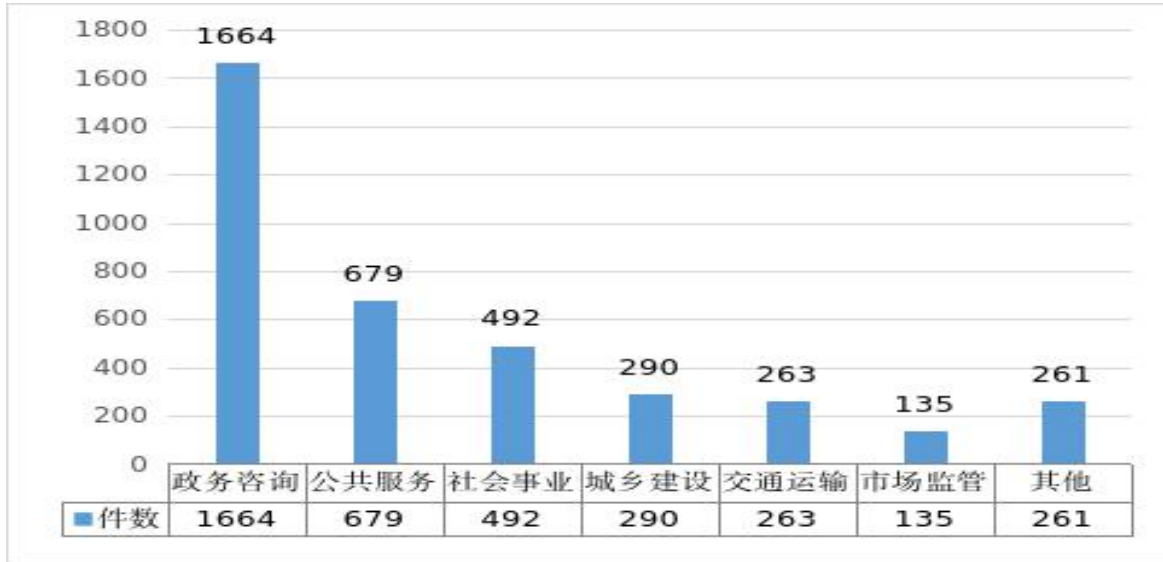


12345 热线目的分类一览表（2024 年 12 月）

（二）诉求分类。

12 月份，12345 热线共接听群众有效来电、接到各类派单 3784 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 1664 件，公共服务类 679 件，社会事业类 492 件，城乡建设类 290 件，交通运输类 263 件，市场监管 135 件，其他类 261

件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 12 月）

（三）工单转办及办理情况。

12 月份，12345 热线共转派各类工单 642 件，已办结 637 件，办结率 99.22%，其中超期工单 24 件；热线对其中 501 件工单进行了回访，回访满意率 94.81%，具体情况如下：

各单位工单办情况一览表（2024 年 12 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	186	184	98.92%
2	市投资控股有限公司	63	62	98.41%
3	市人力资源和社会保障局	58	58	100.00%
4	市市场监督管理局	50	50	100.00%
5	市公安局	36	36	100.00%
6	西城区行政委员会	22	20	90.91%
7	市交通运输局	22	22	100.00%
8	市自然资源局	15	15	100.00%
9	昆仑经济技术开发区管委会	15	15	100.00%

10	市城市管理局	13	13	100.00%
11	市综合行政执法局	11	11	100.00%
12	盐湖集团	11	11	100.00%
13	市消防救援支队	11	11	100.00%
14	市教育局	10	10	100.00%
15	市卫生健康委员会	10	10	100.00%
16	华润燃气有限公司	10	10	100.00%
17	市能源局	10	10	100.00%
18	市税务局	10	10	100.00%
19	市数据局	8	8	100.00%
20	海西电力格尔木分公司	7	7	100.00%
21	东城区行政委员会	6	6	100.00%
22	联通公司	6	6	100.00%
23	移动公司	5	5	100.00%
24	市工业信息化和科技局	4	4	100.00%
25	水务集团有限公司	4	4	100.00%
26	农垦集团	3	3	100.00%
27	市文体旅游广电局	3	3	100.00%
28	市生态环境局	3	3	100.00%
29	市民政局	2	2	100.00%
30	电信公司	2	2	100.00%
31	其他单位	26	26	100.00%
	合 计	642	637	99.22%

各单位回访满意度情况一览表（2024年12月）

	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	168	162	96.43%
2	市投资控股有限公司	62	60	96.77%
3	人力资源和社会保障	40	38	95.00%
4	市市场监督管理局	32	28	87.50%
5	市公安局	25	24	96.00%
6	市交通运输局	19	19	100.00%
7	西城区行政委员会	15	13	86.67%
8	盐湖集团	13	12	92.31%

9	市自然资源局	11	10	90.91%
10	市教育局	11	10	90.91%
11	市综合行政执法局	8	7	87.50%
12	市消防救援支队	8	7	87.50%
13	市城市管理局	8	8	100.00%
14	市能源局	8	8	100.00%
15	昆仑经济技术开发区管委会	8	8	100.00%
16	华润燃气有限公司	8	8	100.00%
17	东城区行政委员会	8	7	87.50%
18	卫生健康委员会	7	6	85.71%
19	移动公司	5	4	80.00%
20	市数据局	5	5	100.00%
21	市税务局	4	4	100.00%
22	市文体旅游广电局	4	4	100.00%
23	联通公司	4	3	75.00%
24	海西电力格尔木分公司	4	4	100.00%
25	市工业信息化和科技局	4	4	100.00%
26	水务集团有限公司	3	3	100.00%
27	农垦集团	3	3	100.00%
28	市民政局	3	3	100.00%
29	电信公司	2	2	100.00%
30	市生态环境局	1	1	100.00%
	合计	501	475	94.81%

12345 热线超期工单一览表（2024 年 12 月）

截至时间：2025 年 1 月 13 日 12 时

	工单编号	承办单位	应回复时间	实际回复日期	备注
1	HX24120160390016	市华润燃气有限公司	2024 年 12 月 11 日	2024 年 12 月 12 日	
2	HX24120360340006	市教育局 盐湖集团	2024 年 12 月 12 日	2024 年 12 月 13 日	市教育局未及时退回导致工单超期
3	HX24120560380010	市投资控股有限公司	2024 年 12 月 16 日	2024 年 12 月 20 日	
4	HX24120960380007	察尔汗行政委员会	2024 年 12 月 18 日	2024 年 12 月 20 日	未按照要求回复，多次退回导致超期

5	HX24120960360007	市住建局 西城区行政委员会	2024年12月18日	2024年12月25日	市住建局在到期后退回工单导致超期
6	HX24120960360032	卫生健康委员会	2024年12月18日	2024年12月20日	
7	HX24120960350009	卫生健康委员会	2024年12月18日	2024年12月19日	
8	HX24121060390011	市住建局 市自然资源局	2024年12月19日	2024年11月20日	市住建局未及时退回导致工单超期
9	HX24121160200003	盐湖集团	2024年12月20日	2024年12月24日	
10	HX24121160200009	盐湖集团	2024年12月20日	2024年12月24日	
11	HX24121160380023	盐湖集团	2024年12月20日	2024年12月24日	
12	HX24121160380024	盐湖集团	2024年12月20日	2024年12月24日	
13	HX24121260360004	市投资控股有限公司	2024年12月23日	2024年12月24日	
14	HX24121260360022	市城市管理局 西城区行政委员会	2024年12月23日	2024年12月24日	市城市管理局未及时退回导致工单超期
15	HX24121361060002	市公安局	2024年12月24日	2024年12月25日	未按照要求回复，退回重办导致超期
16	HX24121360340016	市华润燃气有限公司	2024年12月24日	2024年12月26日	
17	HX24121460370023	盐湖集团	2024年12月25日	2024年12月26日	
18	HX24122160370012	市能源局	2025年1月2日	2025年1月3日	
19	HX24122460340012	市华润燃气有限公司	2025年1月3日	2025年1月7日	
20	HX24122560350020	市华润燃气有限公司	2025年1月6日	2025年1月10日	
21	HX24122560380021	电信公司	2025年1月6日	2025年1月8日	
22	HX24122560350033	市华润燃气有限公司	2025年1月6日	2025年1月8日	
23	HX24122660200025	市房屋征收与补偿中心 市投资控股有限公司	2025年1月7日	2025年1月8日	市房屋征收与补偿中心未及时退回导致工单超期
24	HX24123160340012	盐湖集团	2025年1月10日	2025年1月12日	

三、主要热点

12月份群众诉求主要集中在以下几个方面：

（一）政务咨询类。群众来电咨询城管热线、消费者协会热线，市自然资源局不动产中心窗口、公安局户籍窗口、医保窗口、社保窗口及市住建局、市投资控股有限公司、供水公司、供电公司

司等联系方式，反映城市管理、消费纠纷、不动产权证办理、户政服务、医保办理、社保缴纳、物业服务、水电暖供应等事项，本月热线共接到此类咨询电话 3200 件。

（二）公共服务类。群众反映小区物业服务企业存在不作为的情况，如部分小区停车收费不合理；私家车电动车堵塞消防通道；垃圾清运不及时；供暖温度不达标、供暖时长不足；供排水、供电等公共设施故障损坏等问题，本月热线共接收此类诉求电话共计 697 件。

（三）社会事业类。多位群众来电反映因未签订劳动合同、企业资金链断裂、经营不善等原因，导致部分企业和雇主未按约定时间足额支付工资的问题，主要集中在哈西亚图矿业有限公司、中国交建 109 项目部、青海昆格尼尔环保科技有限公司、盐湖集团蓝科锂业、中核二二项目部，以及部分私企、火锅店、酒店商铺等，本月热线共接收此类诉求电话共计 299 件。

四、热线工作动态

一是为了更好地保障妇女权益，市政府办公室联合市妇联在 12345 政务服务便民热线增设了妇女维权专线—12338，为妇女儿童提供相关服务。二是进一步提升服务质量，组织召开了热线工作会议，重点讨论了热线工作中存在的问题和改进措施，明确了工作目标，增强了团队凝聚力，为提升热线服务效能奠定了坚实基础，对绩效情况进行了总结，对表现优秀的话务员进行了表彰。下一步，我们将继续秉持“为民服务”的宗旨，不断优化服务流

程，创新服务模式，努力为群众提供更加优质、高效的服务。

五、存在的问题及工作建议

（一）沟通不畅，反馈不及时。有些承办单位与群众沟通不及时，导致群众对处理进度茫然，焦虑情绪累积转化为不满。群众反映的问题未能得到及时、有效的回应，增加了不满情绪。部分承办单位办理过程中，未能及时向群众反馈进展情况，导致群众对处理结果产生质疑。在处理完毕后，未能及时将处理结果告知群众，影响了群众的满意度。承办单位应建立健全与群众的沟通机制，确保及时、准确地了解群众诉求。在处理过程中，及时向群众反馈进展情况，并在处理完毕后及时告知处理结果，提升群众满意度。

（二）部门职责不清，协同不力。部分工单涉及多个部门职责交叉，导致牵头单位组织乏力，协办单位配合消极。涉及多部门协作的工单，部门间信息共享不畅、各自为政，导致问题久拖不决。牵头单位未能充分发挥组织协调作用，协办单位缺乏积极配合。承办单位应该做到梳理部门职责边界，明确牵头单位和协办单位的责任划分，同时加强部门间的信息共享和协同配合，确保问题得到有效解决。

六、近期关注重点

（一）物业服务类问题。近期，热线多次接到群众来电投诉部分物业公司管理不善、服务标准低，导致小区环境脏乱差、设施损坏无人维修、供暖不达标、服务态度差、收费透明度不足等

问题频发。各相关职能部门应加强物业公司行业自律，建立行业标准和规范。加强对物业公司的监管力度，通过定期检查、随机抽查等方式，对物业公司的服务质量和水平进行评估和考核，建立健全物业服务监管机制，共同提高服务质量和水平，确保物业服务行业的健康发展。

（二）薪资拖欠类问题。临近岁末年初，由于部分企业资金紧张、结算周期等原因，拖欠工资问题往往更加突出。许多劳动者辛苦一年，却难以按时拿到应得的报酬。近期各职能部门要持续为保障劳动者工资权益做努力，热线也及时通过提供咨询与投诉渠道、转办与督办、建立长效机制等方式积极参与解决问题，确保劳动者的合法权益得到切实保障。

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

2025年1月16日印发
