

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2024 年第 62 期（总第 112 期）

格尔木市人民政府办公室

2024 年 11 月 14 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线月通报 （2024 年 10 月）

一、热线运行总体情况

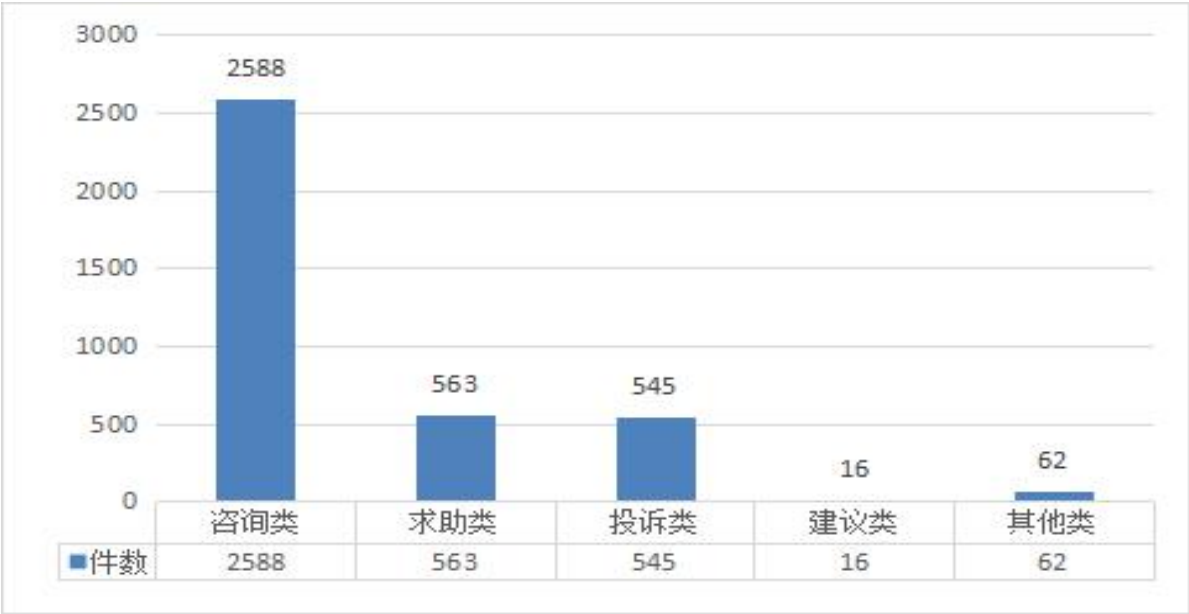
2024 年 10 月份，格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）共接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 4049 件，较上月上升 0.42%。其中，中国政府网转办 24 件，占比 0.6%；省州系统转办 40 件，占比 1%；微信端转办 0 件，占比 0%；直接答复 3074 件，占比 75.92%；工单转办 700 件，占比 17.29%（已办结 671 件，办结率 95.86%）；其他（无效、骚扰、系统测试等）211 件，占比 5.7%。

专线共接听电话 11 件，其中：环境保护类 8 件、安全生产类 1 件、营商环境类 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。

10 月份，12345 热线共接听群众有效诉求 3774 件，按类型分类如下：咨询类 2588 件，占比 68.57%；求助类 563 件，占比 14.92%；投诉类 545 件，占比 14.44%；建议类 16 件，占比 0.42%；其他类（其他、表扬等）62 件，占比 1.64%。

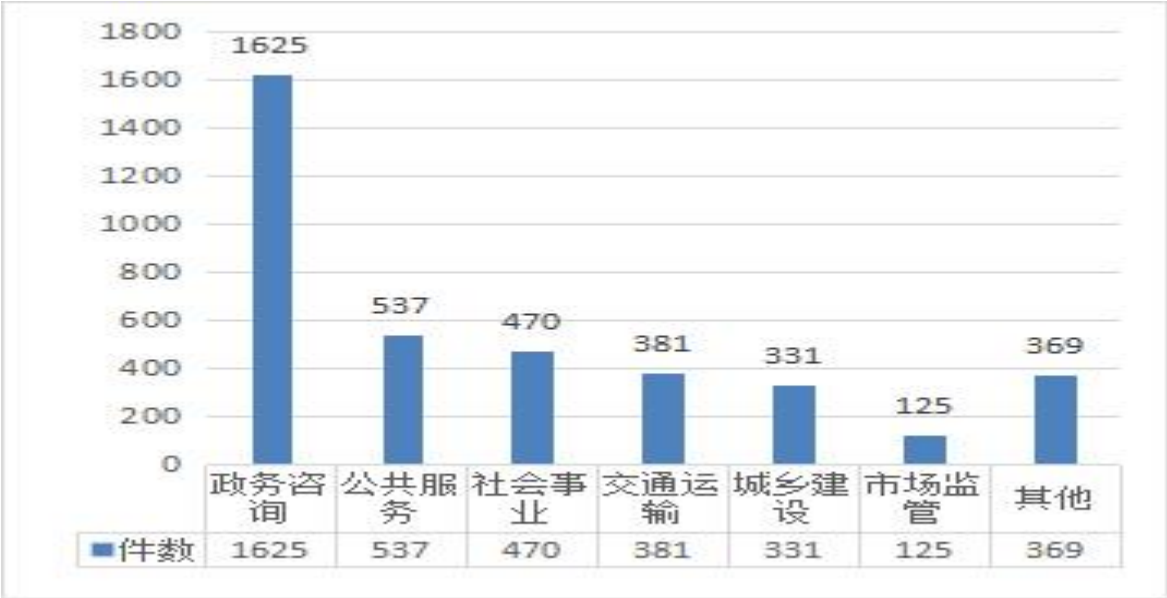


12345 热线目的分类一览表（2024 年 10 月）

（二）诉求分类。

10 月份，12345 热线共接听群众有效来电、接到各类派单 3838 件，通过受理情况分析，政务咨询、公共服务、社会事业、交通运输、城乡建设等问题居群众诉求前六位。主要体现在政务咨询类 1625 件，公共服务类 537 件，社会事业类 470 件，交通

运输类 381 件，城乡建设类 331 件，市场监管 125 件，其他类 369 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 10 月）

（三）工单转办及办理情况。

10 月份，12345 热线共转派各类工单 764 件，已办结 735 件，办结率 96.2%，其中超期工单 61 件；热线对其中 665 件工单进行了回访，回访满意度 86.62%，具体情况如下：

各单位工单办结率排序表（2024 年 10 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	153	145	94.77%
2	市投资控股有限公司	79	74	93.67%
3	市公安局	66	64	96.97%
4	市市场监督管理局	53	49	92.45%
5	市综合行政执法局	37	36	97.30%
6	市交通运输局	36	36	100.00%
7	市人力资源和社会保障局	35	35	100.00%

8	市城市管理局	31	31	100.00%
9	西城区行政委员会	26	25	96.15%
10	市卫生健康委员会	21	20	95.24%
11	市工业信息化和科技局	20	19	95.00%
12	市林草局	17	17	100.00%
13	东城区行政委员会	15	10	66.67%
14	农垦集团	14	14	100.00%
15	市文体旅游广电局	13	13	100.00%
16	市自然资源局	12	12	100.00%
17	市教育局	11	11	100.00%
18	市能源局	11	10	90.91%
19	盐湖集团	11	11	100.00%
20	市消防救援支队	11	11	100.00%
21	昆仑经济技术开发区管委会	10	10	100.00%
22	华润燃气有限公司	10	10	100.00%
23	市生态环境局	9	9	100.00%
24	海西电力格尔木分公司	5	5	100.00%
26	市水利局	5	5	100.00%
27	其他单位	53	53	100.00%
	合 计	764	735	

各单位回访满意度排序表（2024 年 10 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	154	134	87.01%
2	市公安局	68	63	92.65%
3	人力资源和社会保障	47	41	87.23%
4	市市场监督管理局	46	43	93.48%
5	市投资控股有限公司	44	40	90.91%
6	市交通运输局	34	33	97.06%
7	市城市管理局	30	25	83.33%
8	西城区行政委员会	29	29	100.00%
9	卫生健康委员会	23	22	95.65%
10	市工业信息化和科技局	20	20	100.00%
11	东城区行政委员会	16	8	50.00%

12	市消防救援支队	15	15	100.00%
13	农垦集团	15	9	60.00%
14	市自然资源局	14	9	64.29%
15	市林草局	14	11	78.57%
16	盐湖集团	14	10	71.43%
17	市能源局	14	13	92.86%
18	昆仑经济技术开发区管委会	12	12	100.00%
19	华润燃气有限公司	12	8	66.67%
20	市教育局	10	7	70.00%
21	市文化旅游广电局	9	8	88.89%
22	市水利局	8	4	50.00%
23	市生态环境局	7	5	71.43%
24	海西电力格尔木分公司	5	4	80.00%
25	察尔汗行委	4	2	50.00%
26	农牧局	1	1	100.00%
	总 计	665	576	

12345 热线超期工单一览表（2024 年 10 月）

截至时间：2024 年 11 月 14 日 12 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	HX24100160360002	市交通运输局	2024 年 10 月 16 日	2024 年 10 月 17 日	
2	HX24100460320017	市城市管理局	2024 年 10 月 16 日	2024 年 10 月 30 日	
3	HX24100460320025	市交通运输局	2024 年 10 月 16 日	2024 年 10 月 17 日	
4	HX24101060380028	市城市管理局 市住建局	2024 年 10 月 18 日	2024 年 10 月 30 日	
5	HX24101260320002	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 11 月 6 日	
6	HX24101260370027	东城区行政委员会	2024 年 10 月 22 日	2024 年 11 月 13 日	
7	HX24101260310029	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 30 日	
8	HX24101360360011	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 23 日	2024 年 10 月 25 日	
9	HX24101460310031	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 23 日	2024 年 10 月 25 日	
10	HX24101560330011	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 28 日	

11	HX24101560310012	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 11 月 7 日	
12	HX24101560360011	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 28 日	
13	HX24101560310019	东城区行政委员会	2024 年 10 月 24 日	2024 年 11 月 11 日	
14	HX24101560360022	水务集团有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 29 日	
15	HX24101560360025	华润燃气有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 25 日	
16	HX24101560380012	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 11 月 4 日	
17	HX24101560320009	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 28 日	
18	HX24101560380019	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 28 日	
19	HX24101560320019	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 24 日	2024 年 10 月 28 日	
20	HX24101660380002	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 25 日	2024 年 11 月 4 日	
21	HX24101660310006	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 25 日	2024 年 11 月 4 日	
22	HX24101660310012	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 25 日	2024 年 11 月 4 日	
23	HX24101660230025	卫生健康委员会	2024 年 10 月 25 日	2024 年 10 月 28 日	
24	HX24101660340032	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 25 日	2024 年 11 月 7 日	
25	HX24101660340044	市人民法院	2024 年 10 月 25 日	2024 年 10 月 29 日	
26	HX24101660350024	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 25 日	2024 年 11 月 7 日	
27	HX24101760310007	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
28	HX24101760310009	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
29	HX24101760310013	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
30	HX24101760310014	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 11 月 4 日	
31	HX24101760320027	联通公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
32	HX24101760310029	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
33	HX24101760340004	水务集团有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 29 日	
34	HX24101760340007	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 28 日	2024 年 10 月 30 日	
35	HX24101860380001	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 29 日	2024 年 10 月 30 日	
36	HX24101860350001	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 29 日	2024 年 10 月 30 日	
37	HX24101860310003	市市场监督管理局	2024 年 10 月 29 日	2024 年 11 月 1 日	
38	HX24101860310029	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 29 日	2024 年 10 月 30 日	
39	HX24101860360004	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 29 日	2024 年 11 月 4 日	
40	HX24101960310002	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 8 日	
41	HX24101960480013	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 1 日	
42	HX24101960330008	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 6 日	
43	HX24101960310008	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 8 日	
44	HX24101960310012	移动公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 10 月 31 日	

45	HX24101960310016	市城市管理局	2024 年 10 月 30 日	2024 年 10 月 31 日	
46	HX24102060370002	市公安局	2024 年 10 月 30 日	2024 年 10 月 31 日	
47	HX24102060280001	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 10 月 31 日	
48	HX24102060340036	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 8 日	
49	HX24102060340037	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 10 月 31 日	
50	HX24102160360001	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 1 日	
51	HX24102160280012	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 1 日	
52	HX24102160310024	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 30 日	2024 年 11 月 6 日	
53	HX24102260280016	市投资控股有限公司	2024 年 10 月 31 日	2024 年 11 月 6 日	
54	HX24102360320024	市投资控股有限公司	2024 年 11 月 1 日	2024 年 11 月 6 日	
55	HX24102360330008	市投资控股有限公司	2024 年 11 月 1 日	2024 年 11 月 6 日	
56	HX24102360340008	市投资控股有限公司	2024 年 11 月 1 日	2024 年 11 月 7 日	
57	HX24102460380027	盐湖集团	2024 年 11 月 4 日	2024 年 11 月 5 日	
58	HX24102460380028	卫生健康委员会	2024 年 11 月 4 日	2024 年 11 月 7 日	
59	HX24102460320010	市投资控股有限公司	2024 年 11 月 4 日	2024 年 11 月 6 日	
60	HX24102460370005	卫生健康委员会	2024 年 11 月 4 日	2024 年 11 月 7 日	
61	HX24102660320030	市市场监督管理局	2024 年 11 月 6 日	2024 年 11 月 7 日	

三、主要热点

10 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、教育局、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，如城市卫生、消费纠纷、物业服务、高考报名、办理社保缴纳、不动产权证办理、补办身份证、水电燃气缴费等事项，本月热线共接到此类诉求电话 893 件。

（二）物业服务类。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物业未及时上门查看、未明确告知供暖时长、部分老旧小区供暖设备老化未及时维修影

响正常供暖；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等问题，本月热线共接收此类诉求电话共计 355 件。

（三）公共服务类。多位群众来电反映郭勒木德镇下辖十个村通气施工进度缓慢，投诉华润燃气公司不作为，未能安排充足人手进行作业，导致群众等待时间较长，严重影响群众正常生产生活，本月热线共接收此类诉求电话共计 108 件。

四、热线工作动态

一是配合市纪委监委、司法局、“五个年”工作专班提供 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”等诉求清单。二是向市政府常务会议汇报 12345 政务服务便民热线 1—10 月份工作情况。会议要求各部门和单位要进一步树牢以人民为中心的发展思想，高质高效做好 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。

五、存在的问题及工作建议

（一）工作落实不到位。个别部门在落实 12345 热线工作相关制度方面还存在思想认识不到位、主体责任不落实、工作措施不扎实等问题，导致转办事项不能及时得到妥善解决，引起群众反复投诉，特别是对公共服务类事件，如群众提出的停水、停电、小区供暖等诉求事项上处理缓慢，未能及时解决群众诉求，致使

群众满意度较低。对此，各部门、各单位应当严格按照“谁主管、谁负责”和“接诉即办”的原则，第一时间联系群众，了解群众诉求，提出解决方案，能够立即解决的要立即解决；短时间内无法解决的，要做好解释工作，纳入本部门、本单位重点工作，逐步解决。

（二）推诿扯皮不作为。服务意识和担当意识不够，“首接负责制”落实不到位，相互协调不足，推诿现象严重，对群众反映的诉求不核实、不对接，简单以不在本单位职责为由退单现象十分严重，经热线多次催办后仍然以各种理由拒办、不办，导致工单超期。对此，各部门、各单位应当切实提升服务意识，主动作为，对涉及多个单位共同办理的事项按照“首接负责制”和“谁主管负责谁办理谁答复”的原则切实负起牵头作用，协调相关单位共同解决或提出解决办法，在承诺时限内办结，努力解决群众反映的问题，及时化解社会矛盾，切不可一推了之、一退了之，或文来文往、久拖不决。

（三）工单办理质量差。部分部门工单签收、退回不及时，严重影响工单办理质效。未严格按照《青海 12345 政务服务便民热线管理暂行办法》要求回复回访群众或者回复只停留在书面或平台上，重回复轻落实、官话套话多、承诺不兑现。对此，各部门、各单位应当进一步深入学习 12345 热线相关规定和办法，加强对具体办理工作人员的培训，确保准确、规范、高效办理转办事项。

七、近期关注重点

物业服务类问题。2024 年冬季供暖期开始，供暖问题逐渐成为群众关注的热点，在群众诉求办理过程中采取专人负责、专职办理，上下协作、左右联动等措施，推行供热投诉快速处理机制，明确职责、完善机制、明晰时限，通过入户调查等形式，及时掌握并解决群众供热合理诉求，积极解决问题。依法依规、客观公正对待群众诉求，不得主观判断群众诉求是否合理，不得出现答非所问等情况，确保工单办理质量。同时，12345 热线将持续强化接线能力，严格遵守工作规范，确保工单记录详尽、准确无误，坚决杜绝漏接、漏记现象发生，确保诉求信息完整，充分发挥 12345 热线平台的枢纽作用，确保相关部门快接、快办、办实、办好，全面提升处理问题的执行力与满意度。

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 11 月 15 日印发
