

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 2 期（总第 123 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 1 月 14 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报 （2024 年第四季度）

现将 2024 年度第四季度（10 月 1 日—12 月 31 日）格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）运行情况通报如下：

一、热线运行总体情况

2024 年度第四季度 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 12255 件，较上季度下降 0.69%。在线答复 9745 件，占比 79.52%；转办工单 2510 件（中国政府网转办 87 件，占比 0.07%；省州系统转办 115 件，占比 0.94%；本级工

单 2308 件，占比 18.83%。已办结 2505 件，办结率 99.8%）；其他电话（无效、骚扰电话）710 件，占比 5.79%。

二、群众诉求类别、工单转办和群众满意度情况

（一）目的分类。

2024 年第四季度，12345 热线共接听群众有效诉求、转派各级工单共 11545 件，按类型分类如下：咨询类 8048 件，占比 69.71%；求助类 2017 件，占比 17.47%；投诉类 1388 件，占比 12.02%；建议类 43 件，占比 0.37%；其他类（其他、表扬等）49 件，占比 0.42%。

（二）诉求分类。

2024 年第四季度，12345 热线接听群众有效来电、转派各级工单共 11545 件，通过受理情况分析，咨询事务、政务群团、公共服务等问题居群众诉求前三位。主要体现在咨询事务类 2820 件，占 24.43%，政务群团类 1900 件，占 16.46%，公共服务类 1846 件，占 15.99%，社会事业类 1519 件，占 13.16%，交通运输类 1005 件，占 8.71%，城乡建设类 993 件，占 8.6%，公共安全 436 件，占 3.78%，市场监管类 407 件，占 3.53%，其他类 619 件，占 5.36%。

（三）工单转办分类。

2024 年第四季度，12345 热线共转派各类工单 2510 件，其中市住房和城乡建设局 588 件、市投资控股有限公司 236 件、市公安局 182 件、市市场监督管理局 173 件、市人力资源和社会保障局 145 件、市交通运输局 113 件、西城区行政委员会 103 件、

综合行政执法局 85 件、市城市管理局 80 件、市卫生健康委员会 64 件、市教育局 57 件、市自然资源局 54 件、市昆仑经济技术开发区 49 件、东城区行政委员会 45 件、市华润燃气有限公司 43 件、盐湖集团 42 件、市能源局 40 件、市消防救援支队 37 件、市林草局 37 件、市工业信息化和科技局 31 件、农垦集团 27 件、海西电力格尔木分公司 26 件、市文体旅游广电局 24 件、移动公司 22 件、市数据局 20 件、水务集团有限公司 20 件、市生态环境局 19 件，其他单位 148 件。

三、热点诉求分析

2024 年第四季度，热线平台受理诉求中，社会关注度较高、来电较多的热点事项主要集中在咨询事务、政务服务、公共服务等方面，占来电总量的 56.81%。

排名第一的诉求：咨询事务类 2820 件，占季度受理总量的 24.43%，主要集中转接职能部门电话、咨询工单办理情况等问题。

排名第二的诉求：政务服务类 1900 件，占季度受理总量的 16.46%，主要集中各职能部门窗口业务咨询及办理流程，如办理退休、医保缴费、户籍迁移、物业服务事项、异地身份证办理等相关问题。

排名第三的诉求：公共服务类 1846 件，占季度受理总量的占比 15.99%；主要集中停水、停电、未通天然气，快递管理、网络通讯服务，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。

排名第四的诉求：社会事业类 1519 件，占季度受理总量的

占比 13.16%，集中在因未及时签订劳动合同、企业资金困难、工作量核算纠纷等原因，导致拖欠劳动报酬等问题。

排名第五的诉求：交通运输类 1005 件，占季度受理总量的占比 8.71%，主要集中在市区内出租车态度恶劣、机动车道、学校门口、小区门口违章停车现象较多等问题。

排名第六的诉求：城乡建设类 993 件，占季度受理总量的占比 8.6%；主要集中在小区物业服务企业存在不作为的情况，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等问题。

四、办理情况分析

（一）按时办结情况。

2024 年第四季度，12345 热线平台共转派各类工单 2510 件，其中按时办结 2384 件，按时办结率 94.98%；超时办结 126 件，占 5.02%。

（二）回访满意率情况。

2024 年 10 月至 12 月，热线对交办的 2510 件工单进行了人工回访，有效回访 1971 件，其中群众评价满意的 1818 件，占 92.24%，不满意的 153 件，占 7.76%。具体情况如下：

五、存在的问题及工作建议

（一）工作落实不力，责任压得不实。个别承办单位在落实 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，导致热线运行工作未能落实落细，群众反复投诉等问题，如群众多次来电投诉星园路盐湖小学

路灯不亮、新区路灯损坏未修复、长期不亮等问题，没有真正将高质量办结 12345 热线工单作为切实维护群众利益的出发点和落脚点，没有真正把群众是否满意作为衡量本单位工作的能力，责任压的还不实，一定程度上影响了全市热线工作整体质效。

（二）沟通协作不够，推诿扯皮不作为。部分承办单位服务意识和担当意识仍不够强，相互协调不足，相互推诿现象严重。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群众提出的问题，在平台进行回复具体办理情况时又过于简单，未严格按照《关于印发格尔木市 12345 热线相关制度规范的通知》（格政办发〔2024〕22 号）的相关要求回复工单，导致群众对办理结果不满意，影响政府整体形象。

（三）工单签收不及时，回访工作不到位。部分承办单位因工单较多，导致工单签收不及时，严重影响工单办理质效，如市城市管理局、住房和城乡建设局、工业信息化局、卫生健康委员会、林草局。在诉求办理环节上，个别部门只停留在书面或平台回复上，对问题的处置不够深入，导致同类问题多次受理、多次转办，不与群众联系的情况下随意回复、不按照办理流程告知群众办理结果等情况时有发生，导致一些诉求退办率高、满意率低，如市城市管理局、住房和城乡建设局、公安局、工业信息化局、卫生健康委员会、盐湖集团等。

六、下一步工作要求

（一）规范流程，提高办结质量。严格按照接单、转办、督办、回复、回访的工作流程，建立环环紧扣的工作运行机制。加

强与热线有关职能部门的协调沟通，重点解决群众反映的热点、难点问题，做到件件有回音，最大限度的让群众满意。

（二）加强沟通，注重协调联动。对于比较复杂的交办事项，在处理过程中，各分管职能部门应加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，如交办事项超出本单位解决能力的范围，要第一时间将详细情况反馈至热线，力争不出现超期办理项。同时在办理过程中随时与来电群众保持联系，解释相关政策，抓住诉求的核心和本质，用心用情解决，确保真满意落到实处。

（三）落实工作，强化责任追究。12345 热线将联合督查部门对群众诉求事项的办理、答复整个过程进行监督考核，对回复质量差、超时严重、未按时限规定和要求办理，造成重大影响的承办单位和经办人，给予通报批评；情节严重的，给全市工作造成损害和不良影响的单位进行问责，确保热线工作有序推进。市长、副市长、秘书长。

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
