

格尔木 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 11 期（总第 132 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 11 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报 （2025 年第一季度）

现将 2025 年度第一季度（1 月 1 日—3 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

2025 年第一季度，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 8939 件，较上季度下降 27.1%。在线答复 7464 件，占比 83.5%；转办工单 1475 件（中国政府网转办 105 件，占比 1.2%；省州系统转办 67 件，占比 0.75%；本级工

单 1303 件，占比 14.58%。）已办结 1473 件，办结率 99.86%。

专线共接听电话 28 件，其中：营商环境类件 18 件、环境保护类 7 件、安全生产类 3 件、办不成事类 0 件。

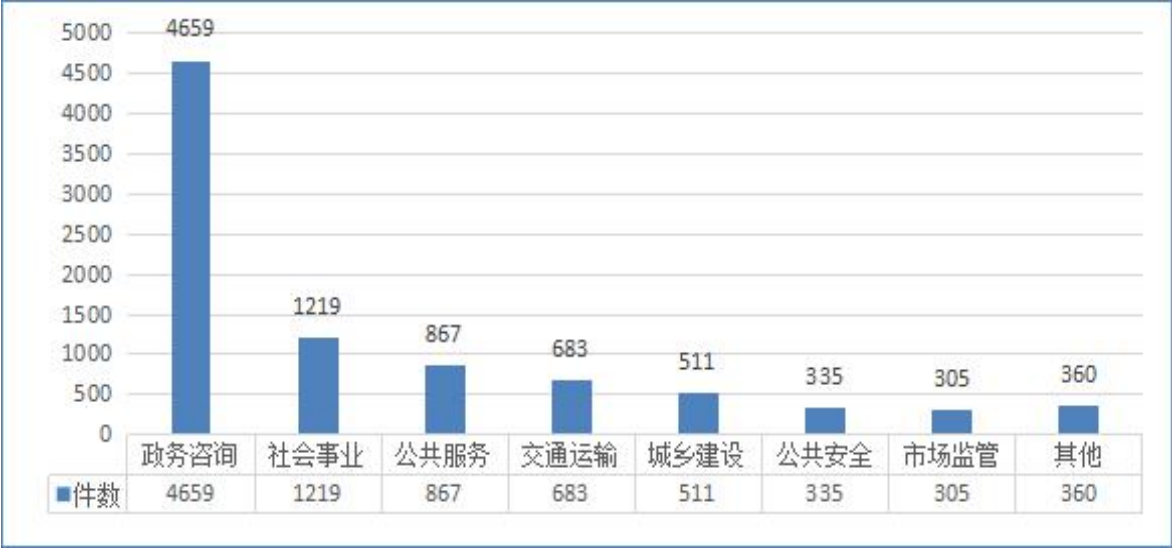
二、数据分布情况

按目的分类如下：咨询类 6777 件，占比 75.81%；求助类 1348 件，占比 15.1%；投诉类 643 件，占比 7.19%；建议类 18 件，占比 0.2%；举报类 16 件，占比 0.18%；其他类（撤销、表扬等）137 件，占比 1.53%。



12345 热线目的分类一览表（2025 年第一季度）

按诉求分类如下：政务咨询类 4659 件，占比 52.12%；社会事业类 1219 件，占比 13.64%；公共服务类 867 件，占比 9.7%；交通运输类 683 件，占比 7.64%；城乡建设类 511 件，占比 5.72%；公共安全类 335 件，占比 3.75%；市场监管类 305 件，占比 3.41%；其他类 360 件，占比 4.03%。



12345 热线诉求分类一览表（2025 年第一季度）

三、工单转办及办理情况

第一季度，12345 热线共转派各类工单 1475 件，已办结 1473 件，办结率 99.86%，其中超期工单 40 件；热线对其中 1309 件工单进行了回访，回访满意率 96.41%，具体情况如下：

（一）工单办结情况

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	301	301	100.00%
2	市公安局	124	124	100.00%
3	市交通运输局	111	111	100.00%
4	市人力资源和社会保障局	107	107	100.00%
5	市市场监督管理局	106	106	100.00%
6	市投资控股有限公司	81	81	100.00%
7	昆仑经济技术开发区管委会	65	65	100.00%
8	西城区行政委员会	50	49	98.00%
9	市教育局	44	44	100.00%
10	市自然资源局	41	41	100.00%
11	市卫生健康委员会	41	41	100.00%

12	市能源局	39	39	100.00%
13	市综合行政执法局	32	32	100.00%
14	市城市管理局	28	28	100.00%
15	市消防救援支队	27	27	100.00%
16	东城区行政委员会	24	24	100.00%
17	水务集团有限公司	23	23	100.00%
18	盐湖集团	21	20	95.24%
19	市数据局	17	17	100.00%
20	市工业和信息化和科技局	17	17	100.00%
21	市民政局	16	16	100.00%
22	华润燃气有限公司	14	14	100.00%
23	农垦集团	14	14	100.00%
24	市文体旅游广电局	13	13	100.00%
25	国家税务局格尔木市税务分局	12	12	100.00%
26	移动公司	10	10	100.00%
27	联通公司	9	9	100.00%
28	市林草局	8	8	100.00%
29	海西州住房公积金中心格尔木分中心	8	8	100.00%
30	市生态环境局	6	6	100.00%
31	其他单位	66	66	100.00%
	总 计	1475	1473	99.86%

(二) 工单回访满意度情况

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	290	277	95.52%
2	市公安局	119	116	97.48%
3	市市场监督管理局	105	101	96.19%
4	市人力资源和社会保障	105	104	99.05%
5	市交通运输局	104	100	96.15%
6	昆仑经济技术开发区管委会	65	58	89.23%
7	市投资控股有限公司	61	59	96.72%
8	西城区行政委员会	43	42	97.67%
9	市自然资源局	41	40	97.56%

10	市教育局	37	36	97.30%
11	卫生健康委员会	36	36	100.00%
12	市综合行政执法局	31	31	100.00%
13	市能源局	31	31	100.00%
14	市城市管理局	26	26	100.00%
15	市消防救援支队	25	24	96.00%
16	东城区行政委员会	23	23	100.00%
17	市工业信息化和科技局	17	16	94.12%
18	水务集团有限公司	17	17	100.00%
19	华润燃气有限公司	15	13	86.67%
20	市文体旅游广电局	15	14	93.33%
21	市民政局	15	14	93.33%
22	盐湖集团	14	13	92.86%
23	市数据局	14	13	92.86%
24	国家税务局格尔木市税务分局	12	12	100.00%
25	农垦集团	11	10	90.91%
26	移动公司	8	8	100.00%
27	海西州住房公积金中心格尔木分中心	8	8	100.00%
28	市林草局	5	5	100.00%
29	市生态环境局	5	5	100.00%
30	海西电力格尔木分公司	4	4	100.00%
31	联通公司	4	4	100.00%
32	市水利局	3	2	66.67%
	总 计	1309	1262	96.41%

（三）超期工单情况

截至时间：2025 年 4 月 11 日 12 时

序号	工单编号	承办单位	应回复时间	实际回复时间	备 注
1	HX25033160380002	盐湖集团	4 月 10 日	未回复	
2	HX25032660200004	卫生健康委员会	4 月 7 日	4 月 9 日	
3	HX25032460330036	西城区行政委员会 农垦集团	4 月 2 日	未回复	

4	HX25032460200005	市公安局 水务集团有限公司 电信公司	4月2日	4月3日	水务集团未及时 退回导致工单超 期
5	HX25031960390019	水务集团有限公司	3月28日	3月29日	
6	HX25031960340001	盐湖集团	3月28日	3月31日	
7	HX25031060320022	国家税务局格尔木市 税务分局	3月19日	3月24日	
8	HX25031160370005	国家税务局格尔木市 税务分局	3月20日	3月24日	
9	HX25030860210010	市教育局	3月19日	3月20日	
10	HX25030860390004	市自然资源局 农垦集团	3月19日	3月21日	市自然资源局未 及时退回导致工 单超期
11	HX25030760330023	市自然资源局	3月18日	3月19日	
12	HX25030560350021	盐湖集团	3月14日	3月18日	
13	HX25030560210021	农垦集团	3月14日	3月17日	
14	HX25030561060001	市自然资源局	3月14日	3月18日	
15	HX25030460340003	西城区行政委员会	3月13日	3月14日	
16	HX25030460370027	市自然资源局	3月13日	3月18日	
17	HX25030460380002	卫生健康委员会	3月13日	3月17日	
18	HX25030360350032	市能源局	3月12日	3月13日	
19	HX25022860320006	市投资控股有限公司	3月11日	3月12日	
20	HX25022560370016	盐湖集团	3月6日	3月10日	
21	HX25021960360001	国家税务局格尔木市 税务分局	2月28日	3月4日	
22	HX25021761060001	市城市管理局	2月26日	2月28日	
23	HX25021760360021	卫生健康委员会	2月26日	3月3日	
24	HX25021760350030	市教育局	2月26日	2月27日	
25	HX25021460380001	市城市管理局	2月25日	3月7日	
26	HX25021360340014	华润燃气有限公司	2月24日	2月25日	
27	HX25021160310001	卫生健康委员会	2月20日	2月24日	
28	HX25020860360011	市市场监督管理局	2月18日	2月19日	
29	HX25012760330026	市自然资源局	2月12日	2月13日	
30	HX25012660390004	市自然资源局	2月11日	2月12日	

31	HX25011960320022	市住建局	2月7日	2月8日	
32	HX25012060360018	市住建局	2月7日	2月8日	
33	HX25011560370008	市城市管理局	1月24日	1月27日	市城管局推诿多次退回导致工单超期
34	HX25011560370009	市人力资源和社会保障	1月24日	2月10日	市人社局推诿多次退回导致工单超期
35	HX25011360360036	东城区行政委员会	1月22日	1月23日	未按照工单模板回复导致超期
36	HX25010960390020	卫生健康委员会	1月20日	1月21日	
37	HX25010860320009	市自然资源局	1月17日	1月20日	
38	HX25010260370012	市市场监督管理局	1月13日	1月14日	
39	HX25010260350014	市市场监督管理局	1月13日	1月14日	
40	HX25010160340010	市住建局 市城市管理局	1月13日	1月14日	市住建局未及时退回导致工单超期

四、主要热点

第一季度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、供水公司、供电公司等联系方式，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，本季度热线共接到此类咨询电话 4659 件。

（二）社会事业类。多位群众来电反映因未签订劳动合同、工程层层分包、企业经营不善、资金周转困难等原因，导致部分企业和雇主以工程分包、工程款未到账为由、不能按时支付以及

拒不支付工资的问题，主要集中在乌图美仁乡光伏电站、哈西亚图矿业有限公司、盐湖镁业、西豫有色金属有限公司以及藏青工业园部分私企等，本季度热线共接收此类诉求电话共计 1219 件。

（三）公共服务类。群众来电反映部分小区供暖温度不达标、供暖时长不足；供排水、供电等公共设施故障损坏、快递包裹丢失、天然气未及时上门检修、通气等问题，本季度热线共接收此类诉求电话共计 867 件。

五、热线工作动态

一是春节假期期间，市委副书记、市长徐进到 12345 热线检查春节期间热线值班值守情况，看望慰问坚守岗位的接线人员，并强调春节期间 12345 热线工作责任重大，全体接线人员务必保持高度的责任感和使命感，将便民服务热线的响应率、满意率、办结率放在心上，确保信息传递及时准确，面对突发事件能够快速响应、高效处置，切实维护市民的权益和城市的稳定运行。二是热线组织话务人员进行业务培训及考核，并进行集体学习和笔试测评，坚持周例会和学习制度，进一步提升工作人员政治意识和专业水平。

六、近期关注重点

（一）薪资拖欠类问题。农民工工资支付类诉求持续居高不下，诉求除拖欠时间久、拖欠范围广、拖欠金额大等特点外，还呈现重复率高、群体性突出、承诺式答复未兑现等特点，建议相关部门应加强对新环境形势下农民工工资支付问题的监管，强化

信息共享和沟通协作，打破部门壁垒，形成工作合力，切实维护 and 保障农民工合法权益。

（二）物业服务类问题。在物业服务类诉求中，反映小区停车位收费不合理、供暖温度不达标，小区楼道堆放杂物堵塞消防通道、路灯不亮、限制充水电费等，这些问题未及时处理或处理不彻底，极易造成“大矛盾、大隐患”。相关部门应加强对物业公司的监管，强化物业工作人员的培训和管理，针对问题突出的重点小区、关键问题，精准打通“梗阻点”，有效开展靶向攻坚。提高物业工作人员的安全意识、责任意识和服务意识，不断完善物业设施设备管理，全力提升物业服务品质。

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 4 月 15 日印发
