

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 24 期（总第 145 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 10 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报 （2025 年第二季度）

现将 2025 年度第二季度（4 月 1 日—6 月 30 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

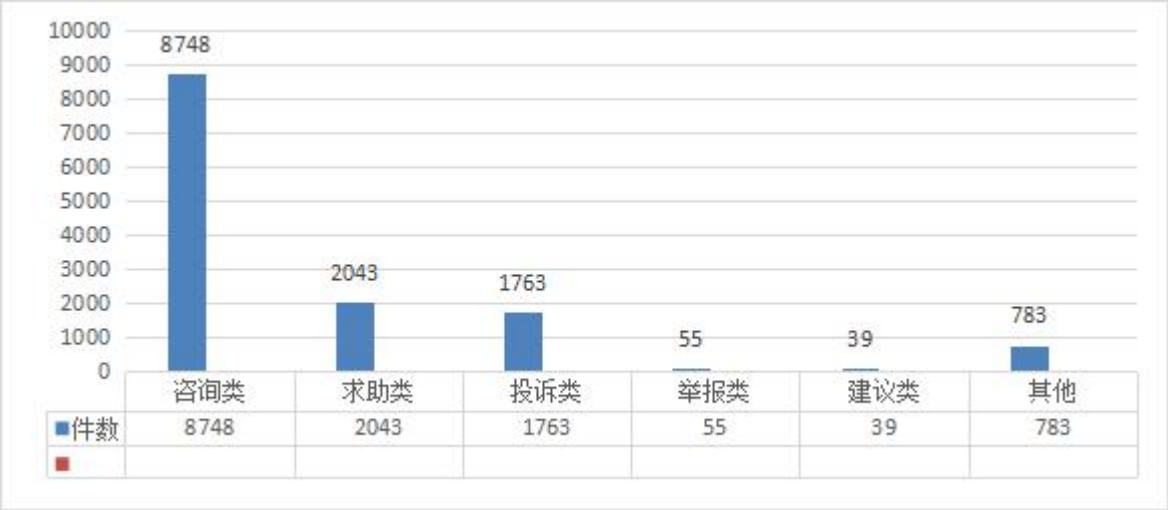
2025 年第二季度，12345 热线共接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 13431 件，较上季度增加 50.25%。在线答复 10133 件，占比 75.44%；转办工单 3298 件（中国政府网转办 162 件，占比 1.21%；省州系统转办 116 件，占比 0.86%；本

级工单 3020 件，占比 22.49%。)已办结 3290 件，办结率 99.76%。

专线共接听电话 58 件，其中：营商环境类件 27 件、环境保护类 26 件、安全生产类 5 件、办不成事类 0 件。

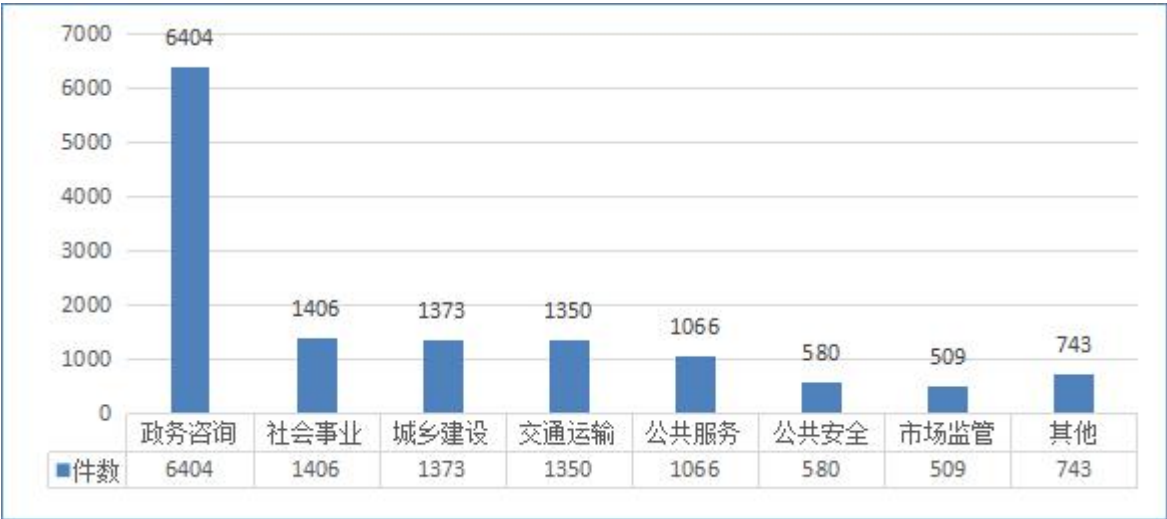
二、数据分布情况

按目的分类如下：咨询类 8748 件，占比 65.13%；求助类 2043 件，占比 15.21%；投诉类 1763 件，占比 13.13%；举报类 55 件，占比 0.41%；建议类 39 件，占比 0.29%；其他类（撤销、表扬、无效等）783 件，占比 5.83%。



12345 热线目的分类一览表（2025 年第二季度）

按诉求分类如下：政务咨询类 6404 件，占比 47.68%；社会事业类 1406 件，占比 10.47%；城乡建设类 1373 件，占比 10.22%；交通运输类 1350 件，占比 10.05%；公共服务类 1066 件，占比 7.94%；公共安全类 580 件，占比 4.32%；市场监管类 509 件，占比 3.79%；其他类 743 件，占比 5.53%。



12345 热线诉求分类一览表（2025 年第二季度）

三、工单转办及办理情况

第二季度，12345 热线共转派各类工单 3298 件，已办结 3290 件，办结率 99.76%，其中超期工单 73 件；热线对其中 2974 件工单进行了回访，回访满意率 95.7%，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	756	752	99.47%
2	市公安局	356	356	100.00%
3	市市场监督管理局	287	286	99.65%
4	市人力资源和社会保障局	186	186	100.00%
5	市交通运输局	180	180	100.00%
6	水务集团有限公司	167	167	100.00%
7	西城区行政委员会	165	165	100.00%
8	市城市管理局	114	114	100.00%
9	市林草局	110	109	99.09%
10	市卫生健康委员会	103	103	100.00%
11	市综合行政执法局	95	95	100.00%
12	昆仑经济技术开发区管委会	90	90	100.00%
13	市教育局	67	67	100.00%

14	市投资控股有限公司	63	63	100.00%
15	市文体旅游广电局	63	63	100.00%
16	盐湖集团	54	54	100.00%
17	市自然资源局	41	41	100.00%
18	市消防救援支队	39	39	100.00%
19	市能源局	37	37	100.00%
20	东城区行政委员会	37	37	100.00%
21	市生态环境局	37	37	100.00%
22	其他单位	36	36	100.00%
23	市水利局	27	26	96.30%
24	市工业信息化和科技局	26	26	100.00%
25	移动公司	26	26	100.00%
26	国家税务局格尔木市税务分局	25	25	100.00%
27	市数据局	23	23	100.00%
28	海西电力格尔木分公司	21	21	100.00%
29	农垦集团	20	20	100.00%
30	市民政局	18	17	94.44%
31	联通公司	15	15	100.00%
32	华润燃气有限公司	14	14	100.00%
	合 计	3298	3290	99.76%

(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	655	615	93.89%
2	市公安局	336	323	96.13%
3	市市场监督管理局	244	239	97.95%
4	市交通运输局	170	163	95.88%
5	市人力资源和社会保障局	159	151	94.97%
6	水务集团有限公司	152	145	95.39%
7	西城区行政委员会	138	133	96.38%
8	市城市管理局	110	102	92.73%
9	市林草局	96	91	94.79%
10	市卫生健康委员会	102	95	93.14%
11	昆仑经济技术开发区	85	83	97.65%

12	市投资控股有限公司	77	74	96.10%
13	市综合行政执法局	64	64	100.00%
14	市教育局	64	63	98.44%
15	青海盐湖股份有限公司	54	51	94.44%
16	市文体旅游广电局	50	49	98.00%
17	市自然资源局	41	41	100.00%
18	市能源局	36	35	97.22%
19	市消防救援支队	32	32	100.00%
20	市生态环境局	29	27	93.10%
21	移动公司	27	25	92.59%
22	市工业信息化和科技局	25	25	100.00%
23	海西电力格尔木分公司	24	22	91.67%
24	东城区行政委员会	23	22	95.65%
25	国家税务总局格尔木市税务分局	21	20	95.24%
26	市数据局	20	19	95.00%
27	农垦集团	17	15	88.24%
28	市民政局	15	15	100.00%
29	市水利局	13	13	100.00%
30	联通公司	13	12	92.31%
31	华润燃气有限公司	13	13	100.00%
32	电信公司	11	11	100.00%
33	察尔汗行政委员会	11	11	100.00%
34	市中级人民法院	10	10	100.00%
35	市农牧局	10	10	100.00%
36	市应急管理局	6	6	100.00%
37	房屋征收与补偿中心	6	6	100.00%
38	铁塔公司	4	4	100.00%
39	市司法局	3	3	100.00%
40	市妇女联合会	2	2	100.00%
41	市发展和改革委员会	2	2	100.00%
42	市残疾人联合会	2	2	100.00%
43	市财政局	2	2	100.00%
	总 计	2974	2846	95.70%

(三) 超期工单情况

截至时间：2025 年 7 月 10 日 10 时

序号	工单编号	承办单位	到期时间	回复日期	备 注
1	HX25032560320012	铁塔公司	4 月 3 日	4 月 8 日	
2	HX25032660200006	市住建局	4 月 7 日	4 月 10 日	
3	HX25040260390026	市公安局	4 月 14 日	4 月 15 日	
4	HX25040360350023	市住建局 市城市管理局	4 月 15 日	4 月 18 日	市住建局未及时退回导致工单超期。
5	HX25040460380014	市住建局 水务集团有限公司	4 月 16 日	4 月 23 日	市住建局和水务集团相互推诿导致超期
6	HX25040560390033	市住建局	4 月 16 日	4 月 17 日	
7	HX25040860360020	市住建局	4 月 17 日	4 月 18 日	
8	HX25041360340023	市住建局	4 月 23 日	4 月 24 日	
9	HX25041560340005	铁塔公司	4 月 24 日	4 月 25 日	
10	HX25041760200006	市公安局	4 月 27 日	4 月 29 日	
11	HX25041760340002	市公安局	4 月 27 日	4 月 29 日	
12	HX25041860320032	市公安局	4 月 28 日	4 月 29 日	
13	HX25041860330002	市公安局	4 月 28 日	4 月 29 日	
14	HX25042160340024	市人民法院	4 月 29 日	4 月 30 日	
15	HX25042360340027	西城区行政委员会	5 月 6 日	5 月 7 日	
16	HX25042360370002	市公安局	5 月 6 日	5 月 7 日	
17	HX25042960320007	西城区行政委员会	5 月 13 日	5 月 14 日	
18	HX25042860320021	市住建局 水务集团公司	5 月 12 日	5 月 15 日	水务集团到期当日退回导致工单超期。
19	HX25050660320032	西城区行政委员会	5 月 15 日	5 月 20 日	
20	HX25050660380026	西城区行政委员会	5 月 15 日	5 月 20 日	水务集团到期当日退回导致工单超期
21	HX25050160340044	市林草局	5 月 15 日	5 月 16 日	
22	HX25050760350007	市自然资源局 市生态环境局 市综合行政执法局	5 月 16 日	5 月 19 日	各单位相互推诿导致超期 3 日。
23	HX25050760360025	市林草局	5 月 16 日	5 月 21 日	

24	HX25050760390028	水务集团市林草局	5月16日	5月19日	水务集团到期当日退回导致超期。
25	HX25050760330014	市公安局	5月16日	5月19日	
26	HX25050860370009	市交通运输局 市公安局 昆仑经济技术开发区 管委会	5月19日	5月20日	各单位相互推诿导致工单超期。
27	HX25050860390014	西城区行政委员会	5月19日	5月21日	
28	HX25050960350010	市林草局	5月20日	5月21日	
29	HX25051060330014	华润燃气有限公司 西城区行政委员委	5月21日	5月22日	华润燃气公司到期当日退回导致超期。
30	HX25051060390035	市公安局 市工业信息化和科技 局	5月21日	5月22日	市公安局到期退回导致超期1日。
31	HX25051260360046	市林草局	5月21日	5月22日	
32	HX25051360380011	盐湖集团	5月22日	5月27日	
33	HX25051560210045	水务集团有限公司 市住建局	5月26日	5月28日	水务集团即将到期退回导致工单超期。
34	HX25051560330001	市交通运输局	5月26日	5月29日	
35	HX25051660390007	盐湖集团	5月27日	5月28日	
36	HX25052060340043	卫生健康委员会	5月29日	6月3日	
37	HX25052060340043	卫生健康委员会	5月29日	6月3日	
38	HX25052060360048	卫生健康委员会	5月29日	5月30日	
39	HX25051860350016	市住建局	5月28日	5月30日	
40	HX25051660390024	市交通运输局	5月27日	5月30日	
41	HX25052860380008	市农牧局	6月9日	6月10日	
42	HX25060360380029	市农牧局	6月12日	6月13日	
43	HX25052960370036	市住建局	6月10日	6月13日	
44	HX25060460330046	市公安局	6月13日	6月18日	市人力资源和社会保障局到期退回导致超期。
45	HX25060460340015	市生态环境局	6月13日	6月19日	
46	HX25061660380031	市住建局 市林草局	6月25日	6月26日	市住建局到期退回导致超期。
47	HX25061660330048	市应急管理局	6月25日	6月26日	

48	HX25061460350051	市住建局 市水利局	6月25日	6月26日	市住建局到期退回导致超期。
49	HX25061460370028	市公安局	6月25日	6月26日	
50	HX25061360360034	市住建局 投资控股有限公司	6月24日	6月25日	市住建局到期退回导致超期。
51	HX25061360380024	市住建局	6月24日	6月25日	
52	HX25061260350004	市公安局	6月23日	6月24日	
53	HX25061260230044	市住建局	6月23日	6月24日	
54	HX25061260370046	市住建局 西城区行政委员会	6月23日	6月24日	市住建局超时退回导致超期。
55	HX25061260320031	卫生健康委员会	6月23日	6月24日	
56	HX25062360390002	水务集团有限公司	7月2日	7月3日	西城区行政委员会超时退回导致超期。
57	HX25061960360041	市住建局	6月30日	7月1日	
58	HX25061960340016	市市场监督管理局	6月30日	7月1日	
59	HX25061760200025	市教育局 市公安局	6月26日	6月27日	市住建局超时退回导致超期
60	HX25062260350028	海西电力格尔木分公司	7月2日	7月4日	
61	HX25062760390006	市住建局	7月8日	7月9日	
62	HX25062760350018	市住建局 投资控股有限公司	7月8日	7月9日	市住建局超时退回导致超期
63	HX25062660360005	市住建局	7月7日	7月9日	
64	HX25062460340027	市住建局 水务集团有限公司	7月3日	7月4日	市住建局超时退回导致超期
65	HX25062460230010	市住建局	7月3日	7月4日	
66	HX25062260350028	海西电力格尔木分公司	7月2日	7月4日	市住建局超时退回导致超期
67	HX25062260350010	市住建局 水务集团有限公司	7月2日	7月4日	市住建局超时退回导致超期
68	HX25062760340023	市住建局	7月8日	未回复	
69	HX25062760340007	市住建局	7月8日	未回复	
70	HX25062760370005	市林草局	7月8日	未回复	市住建局超时退回导致超期
71	HX25063060320020	市林草局	7月9日	未回复	市住建局超时退回导致超期

72	HX25063060360002	市住建局	7月9日	未回复	
73	HX25062860380041	市住建局	7月9日	未回复	

四、主要热点

第二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，咨询工单办理进情况等事项，本季度热线共接到此类咨询电话 6404 件。

（二）社会事业类。群众来电反映因未签订劳动合同、工程分包、企业资金困难、工程款未到账等原因，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、昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区、哈西亚图矿业、藏青工业园以及部分私企；医保缴纳、报销，医患矛盾纠纷，教育考试政策咨询等，本季度热线共接收此类诉求电话共计 1406 件。

（三）城乡建设类。群众来电反映部分小区物业服务企业存在不作为，停水停电现象频发、限制充值水电费、小区内电梯故障频发、私家车电动车乱停乱放；市区多路段施工围挡导致交通拥堵、影响商铺经营以及市民正常通行等问题，本季度热线共接收此类诉求电话共计 1373 件。

五、热线工作动态

一是配合市委、市纪委监委、司法局、市政府办公室各部门

提供 12345 热线接到的有关“殡葬领域投诉举报线索”“行政执法领域群众举报线索”等群众问题清单梳理。二是多次召开 12345 热线疑难工单处理工作协调会，针对群众诉求存在的责任主体认定模糊，与各部门工作人员深入剖析问题根源，结合各自职能权限，围绕政策依据、监管责任等关键环节进行了充分研讨和现场分析研判，厘清部门职责边界和协作流程，切实保障群众诉求得到有效解决。

六、近期关注重点

（一）旅游管理类问题。

随着全国中高考相继结束，各地中小學生陆续进入暑假模式，2025 年暑期出游高峰期即将到来，为确保格尔木暑期旅游旺季游客安全与体验，全市涉旅部门主动靠前、高效协作，创新旅游供给、优化旅游服务、加强市场监管，精细打造旅游服务保障体系，全力营造安全有序、品质优良的旅游环境。充分发挥文旅协调作用，联合市场监管、城管执法、交通、公安、消防等部门，重点围绕旅游行业导游乱象、强制消费、景区特种设备及食品卫生安全，让游客乘兴而来、满意而归，确保大家能有安心、舒心的度假感受，打造“放心来、畅快游、安心归”的暑期旅游环境。

（二）城乡建设类问题。

近期市区多条道路进行围挡施工，有的路段是完善市政设施，有的路段是启动了雨污分流工程，这些都是民生工程，但是部分路段的围挡施工，也给市民生活和出行带来了一些不便，建

议主管部门进一步优化设计施工线路安排，在确保质量的情况下，争取工期进度，减少夜间施工噪音，避免扰民现象发生，同时，要求各施工单位必须做好施工区域围挡封闭工作，道路交叉口、围挡周边设立安全警示标志，多渠道发布施工信息，提醒来往行人、机动车减速慢行或者调整出行路线，上下班交通高峰时段，在行人、机动车出入口处安排专人值守，做到高效施工和文明施工相结合，最大限度减少给市民工作生活带来影响。

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 7 月 11 日印发
