

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 39 期（总第 160 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 10 月 21 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线季通报 （2025 年第三季度）

现将 2025 年度第三季度（7 月 1 日—9 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 年第三季度，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 18940 件，较上季度增加 41.02%。在线答复 13836 件，占比 73.05%；转办工单 5104 件（中国政府网转办 145 件，占比 0.77%；省州系统转办 242 件，占比 1.28%；本

级工单 4717 件，占比 24.9%。) 已办结 5103 件，办结率 99.98%。

专线共接听电话 89 件，其中：营商环境类件 37 件、环境保护类 42 件、安全生产类 10 件、办不成事类 0 件。

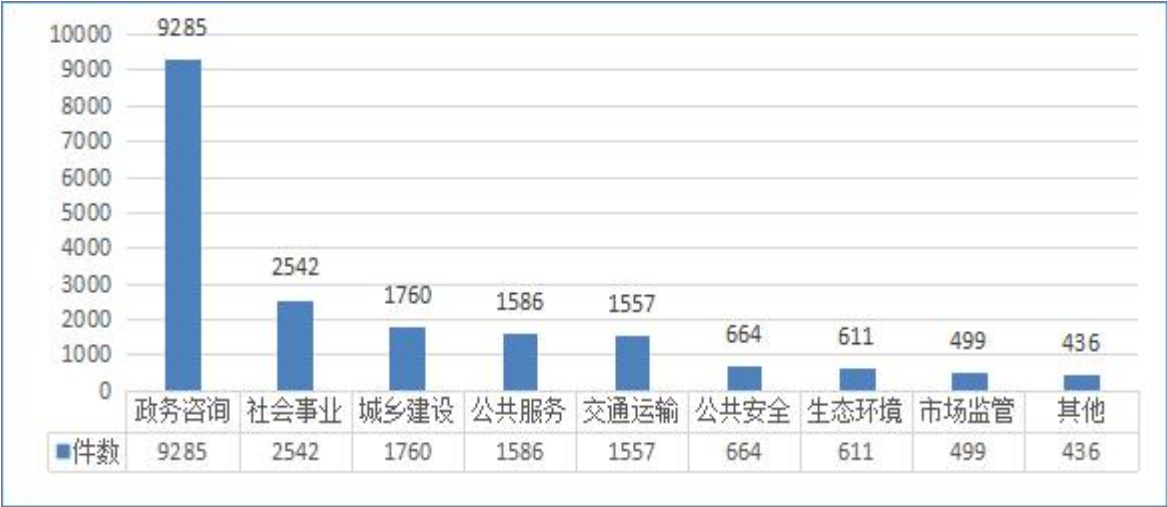
二、数据分布情况

按目的分类如下：咨询类 12496 件，占比 65.98%；求助类 3220 件，占比 17%；投诉类 2426 件，占比 12.81%；举报类 52 件，占比 0.27%；建议类 44 件，占比 0.23%；其他类（撤销、表扬、无效等）702 件，占比 3.71%。



12345 热线目的分类一览表（2025 年第三季度）

按诉求分类如下：政务咨询类 9285 件，占比 49.02%；社会事业类 2542 件，占比 13.42%；城乡建设类 1760 件，占比 9.3%；公共服务类 1586 件，占比 8.37%；交通运输类 1557 件，占比 8.22%；公共安全类 664 件，占比 3.51%；生态环境类 611 件，占比 3.23%；市场监管类 499 件，占比 2.63%；其他类 436 件，占比 2.3%。



12345 热线诉求分类一览表（2025 年第三季度）

三、工单转办及办理情况

第三季度，12345 热线共转派各类工单 5104 件，已办结 5103 件，办结率 99.98%；热线对其中 4931 件工单进行了回访，回访满意率 97.3%，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	963	963	100.00%
2	市公安局	475	475	100.00%
3	市人力资源和社会保障局	392	392	100.00%
4	市市场监督管理局	370	369	99.73%
5	市教育局	286	286	100.00%
6	市交通运输局	259	259	100.00%
7	水务集团有限公司	211	211	100.00%
8	西城区行政委员会	200	200	100.00%
9	市林草局	187	187	100.00%
10	市综合行政执法局	178	178	100.00%
11	市文体旅游广电局	165	165	100.00%
12	市城市管理局	157	157	100.00%
13	昆仑经济技术开发区管委会	147	147	100.00%

14	市卫生健康委员会	144	144	100.00%
15	市自然资源局	102	102	100.00%
16	东城区行政委员会	82	82	100.00%
17	市投资控股有限公司	71	71	100.00%
18	市能源局	53	53	100.00%
19	市生态环境局	48	48	100.00%
20	国家税务局格尔木市税务分局	46	46	100.00%
21	盐湖集团	44	44	100.00%
22	海西电力格尔木分公司	44	44	100.00%
23	农垦集团	40	40	100.00%
24	市消防救援支队	39	39	100.00%
25	电信公司	37	37	100.00%
26	移动公司	35	35	100.00%
27	市水利局	34	34	100.00%
28	市工业信息化和科技局	28	28	100.00%
29	华润燃气有限公司	26	26	100.00%
30	市数据局	21	21	100.00%
31	市应急管理局	19	19	100.00%
32	联通公司	18	18	100.00%
33	人民法院	18	18	100.00%
34	市民政局	15	15	100.00%
35	陆港园区管理委员会	15	15	100.00%
36	察尔汗行政委员会	13	13	100.00%
37	房屋征收与补偿中心	13	13	100.00%
38	市农牧局	11	11	100.00%
39	其他单位	98	98	100.00%
	合计	5104	5103	99.98%

(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	959	929	96.87%
2	市公安局	470	451	95.96%
3	市人力资源和社会保障局	390	388	99.49%
4	市市场监督管理局	368	367	99.73%
5	市教育局	285	271	95.09%

6	市交通运输局	257	249	96.89%
7	水务集团有限公司	211	204	96.68%
8	西城区行政委员会	199	194	97.49%
9	市林草局	184	181	98.37%
10	市综合行政执法局	175	171	97.71%
11	市文体旅游广电局	162	159	98.15%
12	市城市管理局	153	149	97.39%
13	昆仑经济技术开发区管委会	146	145	99.32%
14	市卫生健康委员会	142	137	96.48%
15	市自然资源局	95	89	93.68%
16	东城区行政委员会	82	78	95.12%
17	市投资控股有限公司	70	65	92.86%
18	市能源局	53	51	96.23%
19	市生态环境局	47	45	95.74%
20	国家税务局格尔木市税务分局	45	43	95.56%
22	海西电力格尔木分公司	43	42	97.67%
21	盐湖集团	43	41	95.35%
24	市消防救援支队	38	38	100.00%
23	农垦集团	37	36	97.30%
25	电信公司	36	34	94.44%
26	移动公司	33	33	100.00%
27	市水利局	33	33	100.00%
28	市工业信息化和科技局	24	24	100.00%
29	华润燃气有限公司	21	21	100.00%
32	联通公司	18	18	100.00%
31	市应急管理局	17	17	100.00%
33	人民法院	17	17	100.00%
34	市民政局	15	15	100.00%
30	市数据局	14	14	100.00%
35	陆港园区管理委员会	13	13	100.00%
37	房屋征收与补偿中心	13	13	100.00%
36	察尔汗行政委员会	12	12	100.00%
38	市农牧局	11	11	100.00%
	合 计	4931	4798	97.30%

四、主要热点

第三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，公安局交警队、户籍窗口、医保窗口、社保窗口及市住建局、卫健委、供水公司、供电公司、燃气公司等联系方式，反映城市管理、消费纠纷、违章停车、户政服务、医保办理、社保缴纳、物业服务、育儿补贴、水电燃气供应，咨询工单办理进展情况等事项，本季度热线共接到此类咨询电话 9285 件。

（二）社会事业类。群众来电反映因总包单位与分包单位相互推诿、部分企业用工不规范，不签订劳动合同、口头约定薪酬、资金链断裂等原因，不能按时支付以及拒不支付工资的问题，主要集中在昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区、乌图美仁乡光伏园区、陆港商旅物流园、藏青工业园以及部分私企；景区管理、服务不到位、票价纠纷，酒店卫生环境差；学生报名、转学困难等，本季度热线共接收此类诉求电话共计 2542 件。

（三）城乡建设类。群众来电反映市区多路段施工围挡，未预留通道、未设置警示标志、施工后未及时清理与恢复道路平整等，导致交通拥堵、影响商铺经营与市民正常通行、过往车辆受损；部分小区物业服务企业存在不作为，停水停电现象频发、小区内电梯故障频发、卫生环境差、私家车电动车乱停乱放；公租房断水断电、退租未退还押金等问题，本季度热线共接收此类诉求电话共计 1760 件。

五、热线工作动态

一是为深入贯彻落实有关文件精神 and 市政府主要同志的批示精神，分管副市长主持召开全市 12345 政务服务便民热线工作推进会，总结前期工作成效，分析存在问题，对下一阶段热线工作进行了安排部署，会议强调，一要拧紧责任链条，践行“群众利益无小事、民生问题大于天”理念，二要强化协同联动，刚性落实首接负责制，坚决杜绝“踢皮球”三要严格督查考核，确保群众诉求“件件有着落、事事有回音”。二是省政府信息与政务公开办一行专题调研指导 12345 热线建设运行情况，实地察看了市 12345 热线话务大厅，现场了解热线受理中心场地建设、座席设置、人员配备、系统平台运行等情况，并召开座谈会就平台建设、热线归并优化、知识库建设与共享、数据分析研判等关键环节，同与会人员进行了深入细致的交流探讨，并对下一步工作提出要求，强化系统整合，优化运行机制，实现全省“一号响应”和统一平台管理，聚焦数据赋能，提升智慧水平，推动 12345 热线系统与网格化治理平台的深度融合与数据贯通。

六、近期关注重点

（一）公共服务类问题。

随着供暖期临近，群众诉求主要集中在以下几个方面：一是供暖设施前期检修维护不到位，导致正式供热后管线破裂、阀门故障、暖气不热等问题集中暴露。二是部分小区，尤其是老旧小区，因管网老化、系统失调等原因造成整体或局部室温不达标。

三是供暖收费、价格政策咨询及空置房办理等相关业务咨询量将显著上升。四是部分供热单位服务电话难接通、响应慢、维修不及时等服务质量问题。针对上述情况，现对全市供暖部门提出如下工作要求：一**要**提前完成管网设备排查检修与调试，全面消除隐患，确保系统按期稳定投入运行。二**要**畅通服务渠道，增派接线和维修力量，严格落实首问负责制，做到快速响应、高效处置。三**要**主动公示收费依据、服务标准、报修电话及投诉渠道，及时回应和解释市民关切。四**要**制定完善应急预案，组建应急抢险队伍，确保突发故障时能够迅速抢修恢复，全力保障人民群众温暖过冬。

（二）劳动保障类问题。

临近年底，工程项目进入结算期，因工程款、劳务费结算纠纷导致的“连环欠薪”现象高发，包工头、劳务公司挪用工资款，或总包单位与分包单位相互推诿，导致农民工工资被大量拖欠，部分制造业、服务业企业因经济效益下滑、资金链断裂等原因，出现连续数月拖欠员工工资的情况，甚至突然关停、负责人失联，造成群体性劳资纠纷，为确保欠薪问题得到快速、有效、根本性的解决，对于工程款纠纷导致的欠薪，行业主管部门要牵头协调，督促总包单位履行清偿责任，对于企业经营困难导致的欠薪，人社部门要引导劳动者通过仲裁等法律途径解决，同时协调司法部门提供法律援助。在保障农民工和各类劳动者工资支付的关键时期，各承办单位务必高度重视，以高度的责任感和紧迫感，协同

作战，综合运用行政、司法、经济等手段，全力打好根治欠薪攻坚战，确保劳动者劳有所得，维护社会公平正义与和谐稳定。

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10月21日印发
