

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 4 期（总第 173 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 1 月 20 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线工作年报 （2025 年度）

2025 年，格尔木市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）始终坚持以人民为中心的发展思想，以“解决人民群众急难愁盼问题、增强居民和企业获得感”为核心目标，在上级部门关怀指导与各承办单位的通力协作下，持续优化服务流程、强化数智赋能、提升办理质效，构建起“上下联动、左右协同、快速响应、高效处置”的诉求办理体系，为优化营商环境、推进基层治理现代化提供了坚实保障。现将 2025 年度工作情况通报如下：

一、热线运行总体情况

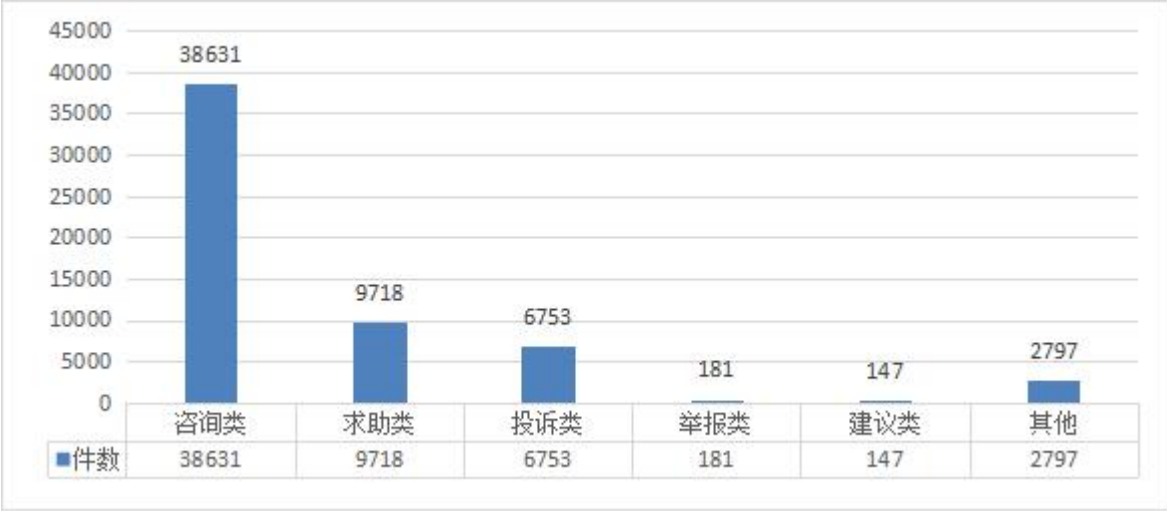
2025 年，12345 热线全方位畅通诉求渠道，整合来电、中国政府网、省州系统转办、微信端等多元受理途径，全年共接收各类群众诉求 58227 件，较 2024 年增长 47.58%，占全州诉求总量的 59.59%。从处置方式来看，群众来电在线即时答复 42984 件，占比 73.82%；工单转办 15243 件，占比 26.18%，其中：中国政府网转办 546 件、省州系统转办 648 件、微信端转办 27 件、本级工单 14022 件。全年人工接通率保持 98% 的高位水平，为诉求高效受理奠定坚实基础。

专线建设持续深化“环保举报”“安全生产”“优化营商环境”“办不成事投诉”专线及“12338”妇女维权公益服务专席，进一步优化专线运行机制，强化硬件保障，扩充办公场所，完善设备配置，推动诉求办理制度化、规范化、精细化，全年共接听来电 247 件，其中：环境保护类 123 件、营商环境类 100 件、安全生产类 24 件，有效解决了一批针对性强、专业性高的民生和企业诉求。

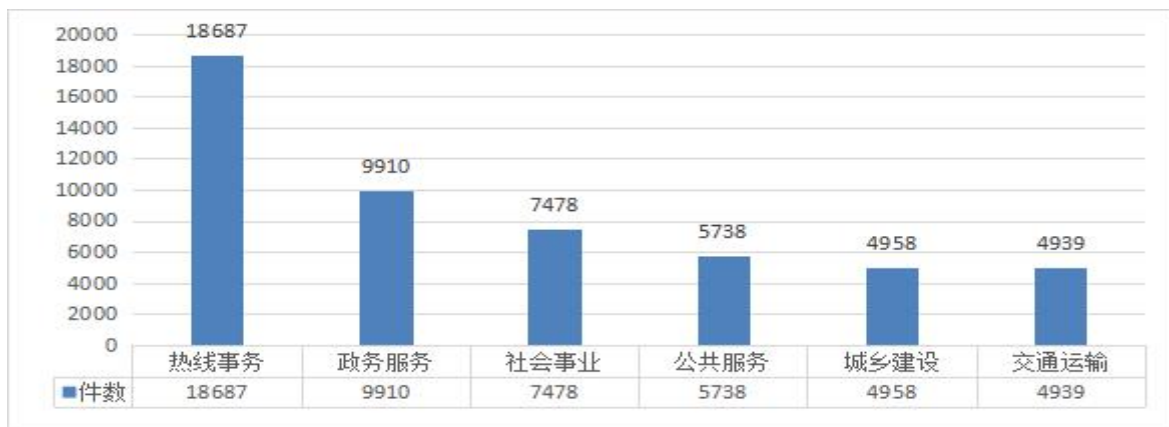
二、诉求分类及热点问题分析

（一）诉求目的分类情况。2025 年，热线受理诉求按目的划分呈现多元分布态势，各类诉求占比及变化情况如下：咨询类 38631 件，较 2024 年增长 50.73%，占总诉求量的 66.35%，仍是诉求主流，主要集中在政务服务流程指引、惠民政策精准解读、民生保障事项咨询等方面，反映出群众对政策知晓度、办事便捷性的需求持续提升；求助类 9718 件，较 2024 年增长 69.27%，占比 16.69%，主要涉及老旧小区设施维修、困难群众临时救助、突

发应急事项处置等急难愁盼问题，凸显了群众在生活保障、应急帮扶等方面对政府服务的迫切依赖；投诉类 6753 件，较 2024 年增长 32.9%，占比 11.6%，诉求指向相对集中，重点围绕物业服务、市容环境、市场监管等领域，反映出群众对城市治理精细化、公共服务高质量的期待不断提高；举报类 181 件，较 2024 年增长 3.43%，占比 0.31%，主要涉及安全生产隐患排查、环境污染整治、行政执法规范等重点领域，为相关部门精准监管、靶向整治提供了重要线索；建议类 147 件，较 2024 年下降 71.73%，占比 0.25%，建议内容多聚焦城市建设、民生服务优化等关键领域，针对性和可行性较强，体现了群众主动参与城市治理的责任意识；其他类（含表扬、撤销、无效、骚扰电话、系统测试等）2797 件，较 2024 年增长 21.13%，占比 4.8%，表扬类诉求占比同比提升 2 个百分点，反映出群众对热线服务及诉求办理成效的认可度持续增强，整体诉求质量稳步提升。



12345 热线诉求目的分类柱状图（2025 年）



12345 热线诉求事项分类前六位柱状图（2025 年）

（二）诉求事项分类情况。按诉求事项分类，排名前六位的诉求类型依次为：热线事务类 18687 件，占比 32.1%，主要涉及工单进展咨询、诉求撤销、部门工作对接等；政务服务类 9910 件，占比 15.35%，围绕办事流程咨询、窗口联系方式查询、工作作风及效率监督等；社会事业类 7478 件，占比 17.02%，涵盖拖欠工资、医保社保缴纳、医疗卫生服务、教育管理、旅游服务、民政救助等热点民生领域；公共服务类 5738 件，占比 9.85%，聚焦供水、供电、供暖、燃气、排水管网、网络通讯、快递物流等民生基础保障领域，其中：冬季供暖、夏季供水相关咨询投诉较为集中；城乡建设类 4958 件，占比 8.51%，涉及物业服务质量、市容环境整治、施工管理扰民、拆迁征收、园林绿化维护、市政设施维修等；交通运输类 4939 件，占比 8.48%，主要反映交通拥堵、交通事故处理、交通设施不完善（如减速带、信号灯缺失）、道路建设进展、出租车及公交车运营等问题；其余公共安全类 2040 件、市场监管类 1619 件、生态环境类 1408 件、经济综合类 667 件、农业农村类 562 件、自然资源类 181 件、执法监督类 40 件，合计占比 9.99%，诉求分布与格尔木市经济社会发展重点领域高度契合，为精准施策、主动治理提供了明确方向。

（三）热点难点问题分析。结合全年诉求数据及办理情况，2025 年群众诉求热点难点主要集中在三个方面：一是民生基础保障类，冬季供暖期的温度不达标、供暖设施维修不及时，部分小区因供水管道老化引发的水压不足、频繁停水问题持续高发，同时突发停电现象偶有发生，燃气开户流程繁琐、通气验收周期长，煤改气项目实施后未及时通气的问题也集中显现；二是城市治理类，部分小区物业服务缺位、物业费收取与服务质量不匹配，城区部分路段占道经营、垃圾清运不及时，部分施工项目存在围挡不规范占道、工期拖沓过长，且夜间施工噪音扰民、扬尘污染等情况屡禁不止，严重影响周边居民正常生活秩序；三是劳动保障类，拖欠工资问题较为多发，尤其是建筑施工领域、中小微企业及餐饮服务行业，存在无故克扣工资、拖欠数月薪资不支付等情况；同时，部分用人单位未依法与劳动者签订劳动合同、未按规定缴纳社保等权益保障缺失问题诉求持续增长，劳动者维权咨询和求助需求突出。

三、工单转办办理和群众满意度情况

（一）工单转办及办结成效。2025 年，12345 热线严格落实“接诉即办、限时办结”工作要求，规范工单转派流程，强化对承办单位的督促指导，确保诉求“件件有回音、事事有着落”，所有工单均已完成处置，总体办结率 100%。全年转派的 15243 件工单中，按时办结 14976 件，按时办结率 98.25%，较 2024 年提升 1.31 个百分点；超时办结 267 件，超时办结率 1.75%，超时

原因主要集中在部分复杂诉求涉及多部门协调、办理流程繁琐，以及少数单位责任意识不强、办理效率不高等方面。

（二）回访评价及满意度情况。建立健全全量回访机制，对全年转办的 15243 件工单全部开展人工回访，成功回访 14176 件，回访率 92.99%，其中：群众评价满意 13537 件，回访满意率 95.49%，较 2024 年有所下降，从不满意工单分析来看，主要原因包括部分承办单位回复内容过于简洁、未充分解释办理依据，复杂诉求办理周期较长未及时向群众反馈进展，以及少数问题办理不彻底、存在反弹现象等。

四、重点工作推进情况

（一）强化统筹部署，压实办理责任。一是召开全市 12345 热线工作推进会、传达省州关于政务服务热线工作的最新部署要求，通报热线运行及工单办理情况，督促各承办单位提高思想认识、强化责任担当。二是市政府常务会议专题听取热线工作情况汇报，要求各部门树牢以人民为中心的发展思想，高质高效做好工单办理工作，不断提升热线服务职能。三是梳理 6-11 月不满意工单，逐项交办相关单位，确保合理诉求妥善解决。四是针对跨部门、跨层级疑难复杂诉求，组织召开现场协调会 10 次，推动问题实质性解决；对超期未办、办理不力、群众反复投诉的工单，通过电话督办、书面督查等方式跟踪问效，确保事事有回音、件件有着落。

（二）助力重点工作，强化服务保障。一是积极配合市委巡

查组及市纪委监委、市政府、发改委、司法局等部门工作，精准梳理并提供涉及企业诉求，智慧停车场收费，医疗需求、服务，供暖、2022年—2025年盐湖化工企业生态环境问题，行政执法领域举报线索，殡葬领域投诉、举报办理情况等诉求清单，为重点工作开展提供了有力的数据支撑。二是深度参与全国文明卫生城市创建工作，全面梳理热线转办事项的办结及回访情况，充分运用督查督办体制机制，压实各部门办理职责，提升转办事项办结质量。

（三）开展学习培训，推动提质增效。组织话务员业务培训和考核16次，重点学习热线工作管理办法、考核细则等，明确热线工作的职责定位、工作要求和纪律规范，围绕群众高频诉求领域，如民生保障、城市管理、应急处置等常见问题处置要点，热线全流程规范，明确各环节操作标准、时限要求和责任主体，确保流程闭环管理。着力提升一次性解答能力和沟通服务水平；优化派单流程，提高派单精准度与效率，推动办理时效与群众获得感同步提升。

（四）配合平台建设，强化系统学习。严格对标省州关于政务服务热线统一化建设的部署要求，主动靠前对接，扎实推进全省12345热线统一化平台建设相关工作。组织热线话务人员开展新系统应用专项培训，通过“集中授课+实操演练+案例研讨”相结合的方式，全面覆盖系统功能操作、业务流程规范等核心内容，确保全体相关人员熟练掌握操作技能，为统一化平台顺利上线运

行及后续业务平稳过渡提供坚实保障

五、存在的问题

（一）部门协同联动不足，推诿滞后问题突出。跨部门协同机制不完善，部分领域职责边界模糊，面对复杂疑难诉求时缺乏明确牵头主体，各单位主动对接意识薄弱，推诿扯皮现象时有发生。同时，工单办理时效差异较大，少数单位责任意识淡薄，存在回复不及时、经多次督促仍拖延办理的情况，尤其涉及多部门协作的诉求办理周期长，既降低了诉求办理效率，也影响热线整体效能，削弱群众对政府服务的信任。

（二）工单办理质效不高，问题解决不彻底。部分承办单位回复内容过于书面化、模板化，对政策依据解读不通俗、办理流程说明不清晰，未能针对群众具体诉求精准回应，更突出的是，部分工单存在“重回复、轻解决”的情况，表面上完成回复流程，但实际问题未得到有效化解，此外，部分热点难点问题存在“一次性解决率不高”的情况，办理后出现反弹，影响了群众的满意度。

（三）复杂诉求处置乏力，诉求甄别引导不足。对于历史遗留问题、多部门交叉的复杂诉求，缺乏系统性处置方案和长效机制，往往采取临时应对方式，难以从根源上破解，此类诉求反复交办、久拖未决的情况较为突出。同时，对不合理诉求的甄别、解释和引导工作不到位，部分群众因对政策不了解提出不合理诉求，未能及时做好沟通疏导，既占用热线资源，也间接影响了合

理诉求的办理效率。

六、下一步工作计划

（一）强化协同攻坚，提升办理质效。健全跨部门协同机制，针对复杂疑难诉求，明确牵头与配合部门，压实“首接负责、联合督办”制度，破解推诿扯皮难题。将工单办理时效、问题解决率、群众满意度等核心指标纳入年度考核，对超时办理、敷衍塞责的单位和个人严肃约谈问责，层层压实办理责任，推动办理质效持续提升，切实增强群众获得感。

（二）聚焦热点研判，支撑决策部署。建立常态化热点诉求梳理研判机制，定期汇总分析民生保障、城市治理、劳动权益等重点领域诉求数据，精准识别高频热点问题。形成月度研判报告，系统呈现诉求变化趋势、核心症结及解决建议，为政府精准施策、源头治理提供高质量数据支撑，推动工作从“被动响应”向“主动治理”转变。

（三）规范诉求引导，厘清办理边界。明确不合理诉求甄别标准与处置流程，推动各承办部门梳理形成本领域不合理诉求清单，统一答复口径。加强热线话务人员与经办人员专业培训，提升不合理诉求甄别与沟通引导能力。通过线上宣传、进社区讲解等方式，向群众普及诉求办理范围与政策依据，引导群众理性表达诉求，减少不合理诉求占用公共服务资源，提升合理诉求办理效率。

2026 年，格尔木市 12345 政务服务便民热线将持续坚守为民服务初心，以问题为导向，以质效为核心，以创新为动力，不断提升服务能力和治理水平，努力打造“群众满意、企业认可、社会信赖”的政务服务品牌，为推动格尔木市经济社会高质量发展、建设现代化人民城市作出更大贡献。

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

2026 年 1 月 22 日印发
