

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 70 期（总第 120 期）

格尔木市人民政府办公室

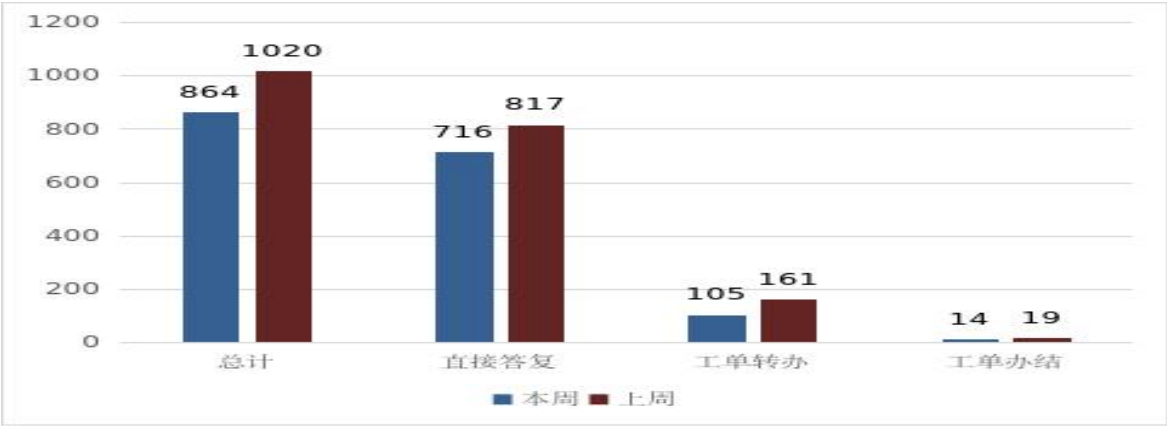
2024 年 12 月 24 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 12 月第 4 周）

一、总体情况

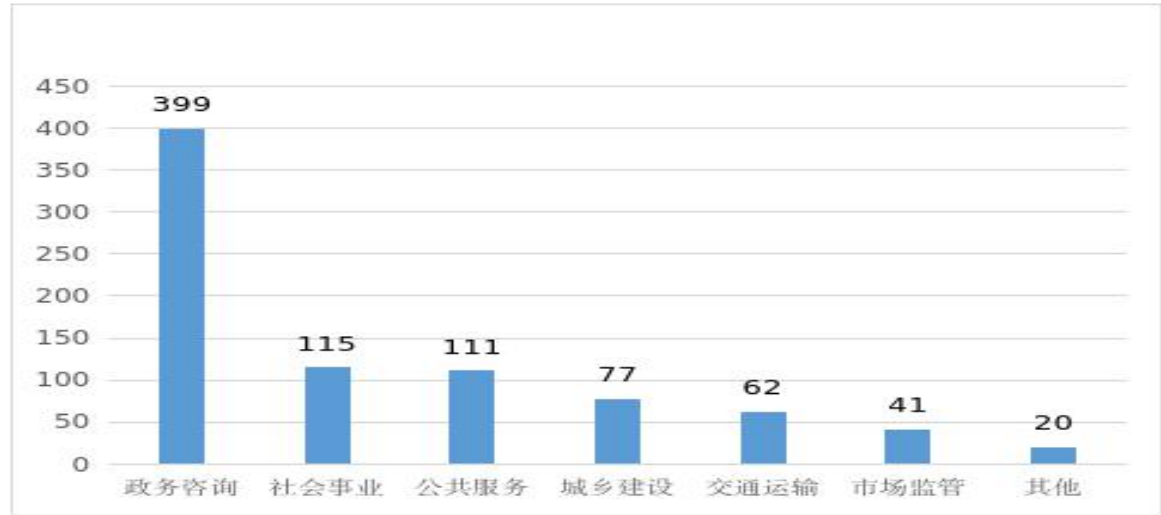
2024 年 12 月 16 日 0 时至 12 月 22 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 864 件，较上周减少 15.29%。其中，中国政府网转办 10 件，省州系统转办 9 件，微信端转办 0 件；直接答复 716 件，占 82.87%；工单转办 105 件，占比 12.15%（已办结 14 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）24 件，占比 2.78%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 12 月 16 日至 12 月 22 日）

二、数据分析

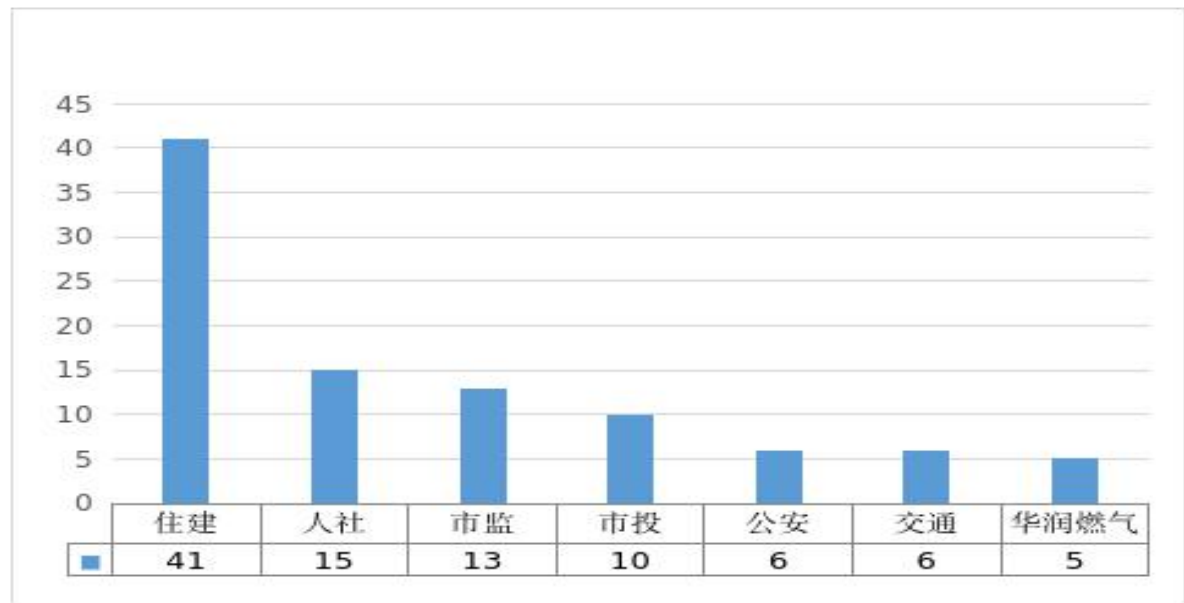
（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 789 件，主要体现在政务咨询类 399 件，社会事业类 115 件，公共服务类 111 件，城乡建设类 77 件，交通运输类 62 件，市场监管类 41 件，公共安全类 27 件，其他类件 20 件。本周共派工单 124 件，办结 14 件；办结上周遗留工单 87 件，遗留超期工单 7 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 12 月 16 日至 12 月 22 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 124 件，

其中市住房和城乡建设局 41 件、人力资源和社会保障局 15 件、市场监督管理局 13 件、市投资控股有限公司 10 件、公安局 6 件、交通运输局 6 件、市华润燃气有限公司 5 件、昆仑经济开发区 4 件、西城区行政委员会 2 件，其他单位 22 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 12 月 16 日至 12 月 22 日）

三、主要热点

（一）社会事业类问题。群众来电反映拖欠工资、医保报销、住房装修补贴政策、申请低保等事项，其中拖欠工资事项主要集中在察尔汗盐湖中国六建、藏青工业园、乌图美仁三峡光伏电站等，本周热线共接到此类诉求电话共计 115 件。

（二）公共服务类问题。群众来电反映小区内停水、停电现象频发、供暖温度不达标等事项，主要集中在玲珑湾小区、星园小区、奥体花园、书山郡小区、利和小区等，本周热线共接到此类诉求电话共计 111 件。

四、疑难案例

城乡建设类问题（工单编号 HX24121460330015）。群众来电反映：育才小学通往盐桥北路路口的井盖下陷，未设置警告标示，导致车辆车胎破损，现群众要求赔付轮胎费用。热线已派单至市住房和城乡建设局、市工业和信息化和科技局、水务集团有限公司、西城区行政委员会，以上部门均以不在其职责范围为由退回工单，此事宜暂未得到解决。

城乡建设类问题（工单编号 HX24121760360023）。群众来电反映：其为和谐家园公租房 16 号楼 1 单元 604 室住户，于 2024 年 10 月 10 日入住后，因群众长期在宁夏工作，未在家居住，12 月 15 日回家后发现水电费被清零，物业告知群众水电费已由群众自行使用完毕，群众认为水电费最多花费 60 元，怀疑物业从中作梗。现投诉格尔木安业物业管理有限公司工作人员不作为，并要求补缴之前剩余的 190 元水电费。热线已派单至市住房和城乡建设局、格尔木市投资控股有限公司，以上部门均以不在其职责范围为由退回工单，此事宜暂未得到解决。

五、疑难案例办理情况

2024 年 12 月第 1 周 1 个疑难工单未办结。（已在往期通报中列出）

2024 年 12 月第 3 周 1 个疑难工单已办结，具体情况如下：

城乡建设类问题（工单编号 HX24112660370026）。群众来电反映其为公路小区 5 号楼 1 单元 402 室住户，因小区电压不稳断

电后，导致群众家中电饭煲等多个电器烧坏，现群众要求赔偿损失。

市住房和城乡建设局回复：11月26日小区突发变压器故障致使小区整体停电2天。部分业主家中电器因停电瞬间电流冲击原因被烧坏。经专业评估，现有变压器老化严重，已无法满足小区长期稳定的用电需求，必须进行更换。但更换变压器投入资金较大，因该小区责任单位（公路总段）未将物业专项维修资金缴存至监管单位专户内，要求物业服务企业协商公路总段进行更换维修，同时积极与住户协商赔偿事宜。热线同时将该诉求反映至公路总段。经热线回访，群众称公路总段和物业公司正在调查处理损失赔偿问题，对处理结果和热线服务表示满意。

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

2024 年 12 月 25 日印发
