

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 3 期（总第 124 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 1 月 15 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线工作年报 （2024 年度）

2024 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服务理念，在各级领导的关怀和指导下，在各部门和单位的通力合作下，积极回应群众关切，不断优化服务流程，提升服务质量，取得了显著的成绩。现将 2024 年度 12345 热线运行情况报告如下：

一、热线运行总体情况

2024 年 12345 热线接听接收群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 39455 件，占全州的 58.21%，较 2023 年相比环比增

长 47.6%。其中群众来电在线答复 32439 件，占比 82.22%；工单转办 7016 件（中国政府网转办 102 件，省州系统转办 841 件，微信端转办 5 件，本级工单 6068 件），占比 17.78%，已办结 7014 件；人工接通率 98%、群众满意率 98.1%。

根据政府工作部署，在原有开设“环保举报”“安全生产”专线的基礎上，增设了“优化营商环境”“办不成事投诉”专线和“12338”妇女维权公益服务专席，进一步畅通问政问需渠道，突出服务专业性和指向性。不断强化专业力量建设，扩充了办公场所，推动企业和群众诉求办理制度化、规范化、精细化，诉求化解的效率发生了质的变化，群众满意度持续提升。

专线共接听电话 107 件，其中：环境保护类 70 件、安全生产类 16 件、营商环境类 59 件、办不成事类 0 件。

二、诉求诉求分类，热点问题分析

（一）目的分类。2024 年全市受理目的分类情况如下：

咨询类 25629 件，较 2023 年相比环比增长 124.78%。求助类 5741 件，较 2023 年相比环比下降 28.91%。投诉类 5081 件，较 2023 年相比环比增长 105.7%。建议类 520 件，较 2023 年相比环比下降 86.79%。举报类 175 件，较 2023 年相比环比下降 11.17%。其他类（表扬、撤销、无效、骚扰电话、系统测试等）2309 件、较 2023 年相比环比增长 254.69%。

（二）诉求分类。2024 年全市受理诉求分类情况如下：

热线事务类 7716 件，主要涉及群众咨询工单进展、撤销诉求，职能部门工作对接等问题；公共服务类 7045 件，主要涉及供水、电、暖、燃气，排水管网设施，网络通讯、快递物流等问题；政务服务类 5906 件，主要涉及办事服务咨询，工作作风、工作效率，咨询各单位办事窗口联系方式等问题；社会事业类 5801 件，主要涉及拖欠工资、缴纳医保社保、医疗卫生、教育管理、旅游管理，文化体育、民政救助等问题；城乡建设类 3986 件，主要涉及物业服务、房屋交易、市容环境、施工管理、拆迁征收、园林绿化、市政设施等问题；交通运输类 3806 件，主要涉及交通秩序交通拥堵、交通事故，交通违法违规，交通设施减速带、信号灯，道路建设，驾校管理，出租车、公交车管理等问题；公共安全类 1908 件，主要涉及消防安全，安全生产，食品。药品安全等问题；市场监管类 1251 件，主要涉及价格监管，消费维权，特种设备电梯质量监管，营业执照注册注销等问题；生态环境类 854 件，主要涉及环保审批管理，生态环境质量监测、环境污染等问题；经济综合类 667 件，主要涉及惠民政策，营商环境，税务监管等问题；农业农村类 376 件，主要涉及农村房屋宅基地、耕地，农副产品，基础设施，人居环境等问题；自然资源类 90 件，主要涉及土地资源规划、矿产资源开发，水利开发，野生动物保护等问题；执法监督类 49 件，主要涉及公安民警等执法人员违规执法等问题。

三、工单转办办理和群众满意度情况

（一）工单转办和办结情况。2024 年，12345 热线共转派各类工单 7016 件，其中，按时办结 6801 件，按时办结率 96.94%；超时办结 215 件，超时办结率 3.06%。

（三）回访评价情况。2024 年，热线对交办的 7016 件工单全部进行人工回访，成功回访 6503 件、回访率 93.69%，其中群众评价满意的有 6380 件、回访满意率 98.1%。

四、其他工作动态

（一）6 月 14 日召开了全市 12345 政务服务便民热线工作推进会，要求各承办单位切实提高思想认识，强强化责任担当，及时查漏补缺，及时办结压实，提升各项办理质效；10 月 11 日市十五届人民政府第 54 次常务会议听取 12345 政务服务便民热线 1—10 月份工作情况汇报，要求各部门和单位要进一步树牢以人民为中心的发展思想，高质高效做好 12345 政务服务便民热线工单办理工作，不断提升 12345 热线服务职能，高质量办理群众诉求事项；11 月 20 日召开提升 12345 热线不满意工单交办专题会，逐项交办 12345 热线梳理 8—11 月份的群众回访不满意工单，要求各单位深入分析原因，查找根源，进一步分析是否存在办理流程不清晰、回复内容不规范、服务态度不端正等问题，并制定具体的整改措施，切实做好群众工作，以“主动”的举措，确保每一件不满意工单都能得到及时、有效的处理，不断提升办理质效，提高群众满意度。

（二）配合省委第二巡视组、州委巡查办，提供“优化营商环境

环境”相关诉求清单 24995 件；市纪委监委调取有关“群众身边不正之风、腐败问题”提供相关诉求工单 554 件、司法局调取“行政执法领域群众举报线索”，提供相关诉求工单 158 件；“五个年”工作专班调取有关 12345 热线接到的“自然资源、市场监管、交通运输等十二个部门涉及行政执法投诉举报”的清单梳理，提供相关诉求工单 186 件。

（三）积极参与全市创建全国文明卫生城市工作，按照创建全国文明推进会工作相关安排部署，全面梳理 12345 热线转办事项办结、回访情况，用好督查督办体制机制，压实各部门办理职责，切实提升 12345 热线转办事项办结质量和群众满意度，配合市创城办完成中央文明办对 12345 热线满意度抽检工作。

（四）组织相关人员前往国内部分区县级 12345 政务服务便民热线平台进行调研学习，采取实地考察、座谈交流等方式，重点学习了体制机制、平台建设、督查考核、人员管理等先进经验和典型做法。

五、存在的问题

（一）部门间相互推诿。部分承办单位和部门服务意识和担当意识仍不够强，相互协调不足，相互推诿现象严重。没有将高质量办结 12345 热线工单作为持续优化营商环境、切实维护群众利益的出发点和落脚点，在落实相关热线管理办法和管理细则方面存在思想认识不到位、主体责任不落实、工作措施不扎实等问

题，导致热线运行工作未能落实落细、责任落实不到位，一定程度上影响了热线工作整体质效。

（二）工单办理质效差。部分单位和部门处理工单时间较长，办理过程中，一再督促不回复。对群众诉求办理不及时，迟迟无人联系和反馈群众，让企业和群众久等回音，导致群众产生不满情绪，对处理结果不满意，难以沟通安抚；部分单位和部门提交反馈内容过于简洁，缺少详细情况解释说明，办理前不沟通，办理后不解释、不安抚，对群众诉求敷衍应付，对复杂问题或者和群众沟通后争议较大的诉求，不能深入调查、不彻底处理或是拖延处理，严重影响了工单的办理质量，造成群众不理解、不满意，多次重复拨打热线反映和投诉。

（三）不合理诉求增多。部分群众可能因个人情绪、偏见或其他不合理原因，提出一些毫无根据、难以实现的诉求。例如，要求政府为其个人不合理行为买单，或者对已经依法依规处理的事项反复投诉，试图通过无理取闹来达到个人目的，甚至有些来电人无故滋扰、恶意拨打，这些行为严重占用了行政资源，扰乱了工作秩序，如拆迁户、上访户等因不合理诉求未得到解决，多次反复拨打热线进行投诉，导致热线和承办单位工作压力增大。

六、下一步工作计划

“12345”不只是简单的数字，而是践行群众路线的主阵地，是打通服务群众“最后一公里”的重要平台。2025年12345热线将继续发挥联系群众的桥梁纽带作用，贴近民心，倾听民声，用

心、用情打通困扰群众和企业办事的堵点和痛点，进一步畅通政民互动渠道，优化热线受理平台功能，创新服务模式，拓展服务内容，助力打造我市最佳营商环境，不断提高人民群众和企业的获得感和对政府工作的满意度。

（一）提高政治站位，进一步深化思想认识。坚持以人民为中心，是做好 12345 热线的出发点和落脚点。2025 年 12345 热线将进一步充分发挥政府职能，把人民群众及企业最期盼、最迫切、最急需解决的问题作为加强和改进 12345 热线的切入点、着力点，全面提升工作标准和服务水平，更好地维护群众及企业的合法权益，促进社会和谐稳定。

（二）强化担当尽责，进一步增强能力素质。遵循依靠群众、服务群众、方便群众的原则，实行“一号对外、属地管理、接诉即办、分类处置、分级负责、限时办结、督查考核”的运行机制，规范办理流程，强化工作责任，加强督查考核，确保渠道畅通，确保群众和企业的合理诉求及时得到有效处置，打造政务服务“接诉即办”的总客服，不断提高政府公信力和人民群众满意度。

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 1 月 17 日印发
