

## 2020年8月份工作运行通报

## 一、受理概况

“12345”政务服务热线8月份共受理群众诉求823件,其中:咨询类587件、求助类161件、建议类10件、投诉类52件、举报类12件、表扬类1件、办复率98.54%。

## 二、受理热点

本月问题主要集中在政务服务咨询,疫情防控,交通管理,城市建设,市场监管等五个方面共计415件,占总受理来电的50.43%。其中政务服务咨询方面来电112件,占受理来电13.61%;疫情防控方面来电87件,占受理来电10.57%。交通管理方面来电82件,占受理来电9.96%;城市建设方面来电73件,占受理来电8.87%;市场监管方面来电61件,占受理来电7.41%。

## 三、典型案例

1. 举报来电。南郊铁道口向南50米人行道有三个管道井口用铁皮隔离,施工单位已停工半月,影响周围商铺生意。我中心向盐湖城投资公司反映,盐湖城投资公司已与来电人取得

联系并表示将尽快解决。

2. 投诉来电。郭勒木德镇乐苑村二社修建马路地基高过居民门槛20多公分,影响居民出行。我中心向郭勒木德镇政府工作人员反映此事,现路面已整改维修正常。

3. 咨询来电。自来水公司家属院原物业公司撤走之后,没有公司接管,小区内垃圾无人处理,生活带来很多不便,请相关部门尽快核查处理。自来水公司反馈,目前正委托安业物业接管该小区。

4. 求助来电。广达滨河小区现为哪个社区管辖,没有归属感。我中心已将此问题移交至市民政局、市住建局,并将持续关注。

5. 物业方面来电。惠民小区4号楼2单元,电压不稳已持续两个月左右,经常停电。我中心转市住建局接件处置,对变压器进行修复,现电压恢复正常。

6. 民生方面来电。外地从西藏青藏线开车来格尔木路过109国道南山

口检查站时,排队等了2小时堵车10多公里,我中心向110指挥中心及市公安局警务督察科反映此事,反馈结果:因疫情原因,监测防控需要人员下车配合,希望市民理解配合。

7. 环保方面来电。河东市场内金色茶园商铺噪音太大,影响周边商铺营业。我中心联系市场监督管理局河东市场监管反映,金色茶园已经停业。

8. 疫情防控方面来电。格尔木哪家医院可以做核酸检测。我中心告知市民人民医院、市第二人民医院、疾病预防控制中心均可以做核酸检测,已将联系方式告知市民。

9. 消费者维权来电。察尔汗盐湖旅游大巴收费50元的情况下,服务态度极其不好,游客上车等待时间过长,且车内不开空调。我中心转办至文旅局处置,文旅局已责令景区整改,要求工作人员对大巴发车时间对游客进行告知与提醒,并对景区工作人员加大业务能力素质培养,提升服务水平,改善服务质量。

## 四、办结率、满意度分析

本月办结率达到100%的有35个单位,高于50%低于100%有8个。市民满意度达100%的有39个,高于50%低于100%有4个。(详见8月政务服务热线转办事项办理情况统计表)

## 五、市民建议方面

东城国际住户孩子上学经过柴达木东路时,车辆行驶速度过快,存在一定安全隐患,建议安装两条减速带。

综上,本月“12345”政务服务热线工作运行正常,各政府职能部门领导重视,办件及时,工作高效。各部门、各单位仍需继续加大对“12345”政务服务热线的投诉、举报类事项的沟通协调及配合处置,确保市民反馈事项事事有着落,件件有回音,不断提升广大群众的获得感和幸福感。

附件:8月政务服务热线转办事项办理情况统计表

格尔木市政务服务监督管理局  
2020年9月3日

8月政务服务热线转办事项办理情况统计表

	序号	承办单位	承办件数	热线即办数	转办办结数	在办数	按时办结数	按时办结率	市民满意度	备注
市直属部门	1	政务服务监督管理局	112	112	0	0	112	100.00%	100.00%	
	2	卫生健康委员会	87	86	1	0	87	100.00%	100.00%	
	3	城市管理综合行政执法局	77	64	13	1	76	98.52%	100.00%	
	4	住房和城乡建设局	73	69	4	4	69	94.52%	100.00%	
	5	公安局	64	61	3	0	64	100.00%	98.43%	承办件数中1件不满意
	6	市场监督管理局	61	52	9	3	58	94.64%	98.36%	承办件数中1件不满意
	7	交通运输局	45	41	4	2	43	95.65%	100.00%	
	8	人力资源和社会保障局	43	42	1	0	43	100.00%	100.00%	
	9	司法局	36	36	0	0	36	100.00%	100.00%	
	10	格尔木交警队	34	34	0	0	34	100.00%	100.00%	
	11	西城区行委	19	16	3	1	18	94.44%	100.00%	
	12	民政局	16	15	1	0	16	100.00%	100.00%	
	13	自然资源局	12	9	3	0	12	100.00%	83.33%	承办件数中2件不满意
	14	信访局	10	10	0	0	10	100.00%	100.00%	
	15	人民法院	9	9	0	0	9	100.00%	100.00%	
	16	林业和草原局	8	7	1	1	7	88.88%	100.00%	
	17	文体旅游广电局	9	7	2	0	9	100.00%	88.88%	承办件数中1件不满意
	18	市人民医院	9	9	0	0	9	100.00%	100.00%	
	19	教育局	10	9	1	1	9	87.50%	100.00%	
	20	农牧和扶贫开发局	6	3	3	0	6	100.00%	100.00%	
	21	纪委监委	6	6	0	0	6	100.00%	100.00%	
	22	东城区行委	4	4	0	0	4	100.00%	100.00%	
	23	医疗保障局	3	3	0	0	3	100.00%	100.00%	
	24	公安消防支队	3	1	2	0	3	100.00%	100.00%	
	25	妇联	2	2	0	0	2	100.00%	100.00%	
	26	工业商务科技和信息化局	2	2	0	0	2	100.00%	100.00%	
	27	生态环境局	1	0	1	0	1	100.00%	100.00%	
	28	昆仑经济技术开发区	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	29	应急管理局	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	30	档案局	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	31	爱国卫生运动委员会办公室	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	32	公共卫生监督所	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	33	残疾人联合会	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	34	察尔汗行委	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
省州驻格单位及相关企业	35	自来水公司	20	17	3	0	20	100.00%	100.00%	
	36	海西供电公司	14	14	0	0	14	100.00%	100.00%	
	37	华润燃气有限公司	10	9	1	1	8	88.88%	100.00%	
	38	西藏驻格尔木交警队	3	3	0	0	3	100.00%	100.00%	
	39	污水处理厂	2	2	0	0	2	100.00%	100.00%	
	40	农垦集团	2	1	1	0	2	100.00%	100.00%	
	41	移动格尔木分公司	2	1	1	0	2	100.00%	100.00%	
	42	公积金管理中心	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
	43	税务局	1	1	0	0	1	100.00%	100.00%	
总计			823	765	58	14	808			

1、承办件数=热线即办数+转办各单位办结数。2、热线即办数是“12345”热线办话务员现场解决办理件数。3、转办办结数是各承办单位办理工单件数。4、按时办结率是3个工作日内各承办单位及时完成的工单数。5、市民满意度是对所有承办件数回访满意度结果。