

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 16 期（总第 137 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 5 月 19 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 5 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 5 月 9 日 0 时至 5 月 15 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 1045 件，较上周增长 28.54%。在线答复 737 件，占比 70.53%；转办工单 308 件（中国政府网转办 9 件，占比 0.86%；省州系统转办 8 件，占比 0.77%；本级工单 291 件，占比 27.85%。）已办结 92 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在北四片区给水管网改扩工程施工进度缓慢、围挡长期占道，老旧小区改造项目施工现场混乱，存在安全隐患，摊贩占道经营等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 121 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、开发区西豫有色金属有限公司、盐湖四万吨年项目以及部分私人企业拖欠工人工资等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 106 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在市区内部分道路交通拥堵，机动车年审、交通违章处罚，109 国道南山口至西藏方向道路施工扬尘、路面坑洼不平、交通拥堵等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 94 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 5 月 19 日 0 时，即将超期工单共计 19 件（详见下表），请各承办单位在到期当日的 18 时前办理完成并通过 12345 热线平台反馈。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
1	HX250509 60320011	群众来电反映民乐苑小区公租房已交过押金，现要求重新缴纳押金。	市投资控股有限公司	2025-05-20 23:59:59
2	HX250509 60320010	群众来电反映文翔瑞苑小区物业禁止自行车进入电梯且存在住宅改商用情况。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
3	HX250509 60230041	群众反映文祥瑞苑物业禁止自行车进入电梯，物业将房屋装修出租，施工时堵塞消防通道。	市住建局	2025-05-20 23:59:59

4	HX250509 60320006	群众来电反映博爱花苑小区内施工未设置警示标识，反映后未整改，现投诉住建局不作为。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
5	HX250509 60320004	群众来电反映文翔瑞苑物业公司在电梯内加装监控设施导致自行车等物品无法进入电梯。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
6	HX250509 60320002	群众来电反映百利凯酒店米粮泉大盘鸡店铺门前路口因施工设置围挡，影响其正常经营。	西城区行政 委员会 市住建局	2025-05-20 23:59:59
7	HX250509 60350032	群众来电反映八一一路瀚海西区因未缴纳暖气费及物业费，物业限制群众缴纳水电费。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
8	HX250509 60340026	群众来电反映刑满释放后有 6800 元现金，向刑警队申请领取，刑警队退还了 1800 元，剩余 5000 元一直未退还。	市公安局	2025-05-20 23:59:59
9	HX250509 60360032	群众来电投诉人民医院消化科主任张宁燕拒绝为其办理转诊手续，且态度恶劣。	卫生健康委 员会	2025-05-20 23:59:59
10	HX250509 60350030	群众来电反映 2024 年在新航道汽车服务有限公司租车，缴纳押金 1600 元，现要求退还押金。	市市场监督 管理局	2025-05-20 23:59:59
11	HX250509 60350016	群众来电反映碧桂园小区 4 号楼 2 单元门口地面塌陷，地砖裂开，存在安全隐患。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
12	HX250509 60350010	群众来电反映炼油厂小区公园内花草树木干旱未浇水，人工湖已干涸未放水。	市林草局	2025-05-20 23:59:59
13	HX250509 60360009	群众来电反映和谐家园老旧小区改造施工时噪音扰民。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
14	HX250509 60360004	群众来电反映前往交警队处理违章时，工作人员以图像不清晰为由推诿要求其回属地办理。	市公安局	2025-05-20 23:59:59
15	HX250509 60340005	群众来电反映住建局在昆仑南路施工，在水务集团门前设围挡，未预留通道。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
16	HX250509 60340004	群众来电反映中山路富康花园小区物业以未缴纳物业费为由，限制充值水电费。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
17	HX250509 60350003	群众来电反映办理航空巷 24 号房屋过户，需缴纳相关税费较高，咨询该税费计算是否合理。	国家税务局 格尔木市税 务分局	2025-05-20 23:59:59
18	HX250509 60350002	群众来电表扬：老人前往盐湖办事大厅二楼户籍窗口办理完业务，三位民警将老人送回家中，对三位民警提出表扬感谢。	市数据局	2025-05-20 23:59:59

19	HX250509 60350001	群众来电反映碧桂园2号楼1单元802室地暖漏水， 物业及开发商承诺维修，至今未处理。	市住建局	2025-05-20 23:59:59
----	----------------------	-----------------------------------------------	------	------------------------

（二）超期工单。截止 2025 年 5 月 15 日 24 时超期回复工单 2 件，超期未回复工单 3 件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，请及时关注 12345 热线工单办理情况。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备注
1	HX250429 60320007	群众来电反映中村一社污水管网施工将开挖土方堆放在其住宅院墙外，导致院墙发生倾斜变形。	西城区行政委员会	2025-05-14 14:32:28	2025-05-13 23:59:59	回复超期 1 日。
2	HX250428 60320021	群众来电反映江源路与泰山路中间八一路在上下班时间施工导致交通拥堵，建议错峰施工。	市住建局 水务集团公司	2025-05-15 19:44:40	2025-05-12 23:59:59	水务集团到期当日退回导致工单超期。
3	HX250506 60320032	群众来电反映中村五社铺设污水管网，因群众住宅地势较低被告知无法接入管网，现要求协调解决其住宅接入污水管网。	西城区行政委员会	未回复	2025-05-15 23:59:59	
4	HX250506 60380026	群众来电反映中村五社污水管道施工，群众住所及周边部分住户均未铺设污水管道设施。	西城区行政委员会	未回复	2025-05-15 23:59:59	水务集团到期当日退回导致工单超期
5	HX250501 60340044	群众来电反映江源路和柴达木东路道路两旁树木长时间未灌溉。	市林草局	未回复	2025-05-15 23:59:59	

(三) 预警工单。截止 2025 年 5 月 15 日 24 时预警工单 2 件 (详见下表), 请各职能部门加强沟通, 群策群力, 共同解决群众反映的难点问题, 超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250508 60370009	群众来电反映大车为躲避黄河路与察尔汗路的摄像头, 从团结湖路绕行, 导致炼油厂附近交通拥堵, 建议在团结湖路安装限高杆, 限制大车通行。	热线接到群众诉求后, 立即转派至市公安局、交通运输局、昆仑经济技术开发区管委会, 以上部门均以不在本单位职责为由退回, 暂未收到回复	2025-05-19 23:59:59	建议由市公安局牵头交通运输局、昆仑经济技术开发区管委会配合尽快核实处理。
2	HX250515 60330001	群众来电反映长江路路面坑洞导致车辆轮胎受损。	热线接到群众诉求后, 立即转派至市交通运输局、昆仑经济技术开发区管委会, 以上部门均以不在本单位职责为由退回, 暂未收到回复	2025-05-26 23:59:59	建议市交通运输局联合昆仑经济技术开发区管委会尽快核实处理。

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5月20日印发
