

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 17 期（总第 138 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 5 月 26 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 5 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 5 月 16 日 0 时至 5 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 1146 件，较上周增长 9.67%。在线答复 820 件，占比 71.55%；转办工单 326 件（中国政府网转办 7 件，占比 0.61%；省州系统转办 3 件，占比 0.26%；本级工单 316 件，占比 27.57%。）已办结 103 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在哈西亚图矿业、察尔汗盐湖青海汇信碳酸锂项目部、藏青工业园区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 143 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在北四片区给水管网改扩建工程、海绵城市项目等施工进度缓慢、围挡长期占道，公租房因长期拖欠房租停水停电，小区充电桩收费不合理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 119 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在机动车违章停放，出租车绕路、不打表、驾驶员态度差，货车超限超载等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 112 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 5 月 26 日 0 时，即将超期工单共计 30 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	HX250516 60340022	群众来电反映碧桂园小区 1 号楼 1 单元 404 室已缴清全部房款，但至今未收到全款发票。	国家税务局格尔木税务分局	2025-05-27 23:59:59
2	HX250516 60340019	群众来电反映玉都山水花苑水井房内有流浪汉居住，单元门小区大门损坏，未办理房产证。	市住建局 市自然资源局	2025-05-27 23:59:59
3	HX250516 60340010	群众来电反映在东村被车撞到后与车主发生冲突，金峰路派出所民警以涉事人员年龄较大为由让对方离开，且以袭警为由威胁群众。	市公安局	2025-05-27 23:59:59
4	HX250516 60340004	群众来电投诉康兴花苑物业无故将其车辆列入黑名单。	市住建局	2025-05-27 23:59:59

5	HX250516 60370050	群众来电反映昆仑中路饿了么站点以群众离职为由，将原承诺的 5 元一单，降为 3 元一单。	市人力资源和 社会保障局	2025-05-27 23:59:59
6	HX250516 60390046	群众来电反映八一社区卫生服务中心工作人员刚拖完地，不认群众进入买药。	卫生健康委员会	2025-05-27 23:59:59
7	HX250516 60370046	群众来电反映小岛村村民在其耕地上建房，向村委反映称群众户籍不在小岛村无法为其处理。	西城区行政委员会	2025-05-27 23:59:59
8	HX250516 60390042	群众来电反映和谐家园老旧小区改造，小区车辆无处停放，建议施工期间门口停车不予处罚。	市公安局 市住建局	2025-05-27 23:59:59
9	HX250516 60370043	群众来电反映在青海畅驰路桥建设工程有限公司务工，拖欠其工资共计 9600 元左右。	市人力资源和 社会保障局	2025-05-27 23:59:59
10	HX250516 60370042	群众来电反映惠民小区 6 号楼 4 单元 601 室 2023 年报停供暖，至今未退还暖气费。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
11	HX250516 60360034	群众来电反映东台 315 国道沿线的餐厅存在强行拉客的不当行为，扰乱市场秩序。	市市场监督管理局	2025-05-27 23:59:59
12	HX250516 60380001	群众来电反映炼油厂小区公园内绿化带未及时浇水。	市林草局	2025-05-27 23:59:59
13	HX250516 60360031	群众来电反映尚苑公馆小区 6 号楼走廊未设置通风窗，空气无法流通，多次向物业反映未处理。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
14	HX250516 60360029	群众来电反映仁和小区公租房退租后押金一直未退还。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
15	HX250516 60390034	群众来电反映粮食局家属院午休时间施工噪音扰民。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
16	HX250516 60370029	群众来电反映在盐湖镁业务工，拖欠其工资共计两万元左右。	市人力资源和 社会保障局	2025-05-27 23:59:59
17	HX250516 60390024	群众来电建议在长江路前往格尔木南路的丁字路口设置格尔木南路的标识。	市交通局	2025-05-27 23:59:59
18	HX250516 60370027	群众来电反映在察尔汗盐湖青海汇信新材料碳酸锂项目部务工，拖欠五人工资十万元左右。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-05-27 23:59:59
19	HX250516 60360023	群众来电反映在察尔汗盐湖青海汇信新材料碳酸锂项目部工作，拖欠 7 人工资约 15 万元。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-05-27 23:59:59
20	HX250516 60360022	群众来电反映在察尔汗盐湖青海汇信新材料碳酸锂项目部工作，现拖欠其工资约三万元。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-05-27 23:59:59
21	HX250516 60360018	群众来电反映申请和政小区公租房，选定房屋缴纳押金后，申请退款称要扣除一个月房租。	投资控股有限 公司	2025-05-27 23:59:59

22	HX250516 60360012	群众来电反映铁路利和小区4号楼3单元502室装修时，将1至4楼卫生间的排烟通道堵塞，多次向物业反映，未得到解决。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
23	HX250516 60390015	群众来电反映铁路利和小区经常停水，多次向物业反映未得到解决。	水务集团有限公司	2025-05-27 23:59:59
24	HX250516 60390013	群众来电反映小島村小小农家乐门前主路损坏，建议修复。	西城区行政委员会	2025-05-27 23:59:59
25	HX250516 60370015	群众来电反映在察尔汗盐湖青海汇信新材料碳酸锂项目部工作，拖欠群众工资三万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-05-27 23:59:59
26	HX250516 60390012	群众来电反映八一路玉石市场有大量摊贩长期占用停车位，要求清理并重新规划停车位。	市城市管理局 市综合行政执法局	2025-05-27 23:59:59
27	HX250516 60390007	群众来电反映盐湖三小区车辆经常停放至消防通道，且该小区环境卫生脏乱差。	盐湖集团 市消防救援支队	2025-05-27 23:59:59
28	HX250516 60390006	群众来电反映国土局家属院2号楼2单元101室，燃气改造时将阀门安在天花板上，阀门漏气无法及时关闭，要求更换位置。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
29	HX250516 60390002	群众来电反映和谐家园14号楼1单元201室住户为转租房，要求尽快将该租户的转租房清退。	市住建局	2025-05-27 23:59:59
30	HX250516 60330001	群众来电反映体育场氧气猫存在赌博现象，多次向相关部门反映未处理。	市公安局	2025-05-27 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年5月22日24时超期回复工单10件，超期未回复工单1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	HX250507 60350007	群众来电投诉铁路利和小区违建活动板房占用公共用地。	市自然资源局 市生态环境局 市综合行政执法局	2025-05-19 16:03:21	2025-05-16 23:59:59	各单位相互推诿导致超期3日。

2	HX250507 60360025	群众来电反映昆仑中路全季酒店至管线团路段树枝有断裂风险，建议修剪。	市林草局	2025-05-21 16:24:17	2025-05-16 23:59:59	回复超期 4 日。
3	HX250507 60390028	群众来电反映金峰路与江源路交叉口，施工围挡时间较长。	水务集团 市林草局	2025-05-19 09:10:13	2025-05-16 23:59:59	水务集团到期当日退回导致超期 3 日。
4	HX250507 60330014	群众来电反映西城印象二期电竞馆出口处车辆违停。	市公安局	2025-05-19 16:27:54	2025-05-16 23:59:59	回复超期 3 日。
5	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，从团结路绕行，导致附近交通拥堵，建议在团结路安装限高杆。	市交通运输局 市公安局 昆仑经济技术开发区管委会	2025-05-20 09:03:05	2025-05-19 23:59:59	各单位相互推诿导致工单超期 1 日。
6	HX250508 60390014	群众来电反映和谐村道路未硬化。	西城区行政委员会	2025-05-21 17:01:43	2025-05-19 23:59:59	回复超期 2 日。
7	HX250509 60350010	群众来电反映炼油厂小公园绿化无人养护。	市林草局	2025-05-21 16:32:23	2025-05-20 23:59:59	回复超期 1 日。
8	HX250510 60330014	群众来电反映城北村四社未通天然气。	华润燃气公司 西城区行政委员会	2025-05-22 15:10:04	2025-05-21 23:59:59	华润燃气公司到期当日退回导致超期 1 日。
9	HX250510 60390035	群众来电反映美团骑手违反交通规则，且骑手态度恶劣。	市公安局 市工业和信息化和科技局	2025-05-22 15:54:02	2025-05-21 23:59:59	市公安局到期退回导致超期 1 日。
10	HX250512 60360046	群众来电反映湿地公园人工湖未放水，草坪遭破坏，露营车辆违停。	市林草局 市综合行政执法局 市公安局	2025-05-22 08:45:40	2025-05-21 23:59:59	市林草局回复超期 1 日

11	HX250513 60380011	群众反映盐湖三小区燃气爆燃导致车辆受损。	盐湖集团	未回复	2025-05-22 23:59:59	已超期 1 日
----	----------------------	----------------------	------	-----	------------------------	---------

（三）预警工单。截止 2025 年 5 月 22 日 24 时预警工单 3 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	HX250521 60360020	群众反映体育场商户私自搭建帐篷未办理手续，遮挡其他商户门头。	热线接到群众诉求后，立即转派至市文体旅游广电局、综合行政执法局、工业和信息化和科技局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-30 23:59:59	建议市文体旅游广电局牵头、综合行政执法局、工业和信息化和科技局配合尽快核实处理。
2	HX250519 60370010	群众来电反映新区滨河公园河道内异味较大。	热线接到群众诉求后，立即转派至市生态环境局、林草局、住建局、水利局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-28 23:59:59	建议市住建局尽快核实处理。
3	HX250515 60330001	群众来电反映长江路昆仑圣境向西 100 米处路面坑洞导致车辆轮胎受损。	热线接到群众诉求后，立即转派至昆仑经济开发区管委会、交通运输局、陆港办，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	建议市交通运输局牵头、昆仑经济开发区管委会、陆港办配合核实处理。

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 27 日印发