

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 20 期（总第 141 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 16 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 6 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 6 月 6 日 0 时至 6 月 12 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 1267 件，较上周增加 21.01%。在线答复 942 件，占比 74.35%；转办工单 325 件（中国政府网转办 17 件，占比 1.34%；省州系统转办 9 件，占比 0.71%；本级工单 299 件，占比 23.6%。）已办结 98 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在公租房申请、退押金、停水停电，流动商贩占道经营，市区内多路段施工围挡影响市民正常通行，部分道路施工完成后未及时恢复路面平整等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 133 件。

（二）交通运输类问题。主要集中在机动车违章停放，交通事故处理，旅游大巴前往察尔汗梦幻盐湖景区遇到限高杆、园区卡口导致拥堵等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 126 件。

（三）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区以及部分私人企业拖欠工人工资，医保报销、医患纠等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 125 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 6 月 16 日 0 时，即将超期工单共计 38 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	HX250606 60360004	群众来电反映博爱花苑物业关闭电源导致群众家中电器烧毁，物业态度恶劣，辱骂业主推卸责任。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
2	HX250606 60360003	群众来电反映人民路施工完成后路面未恢复，泰山路施工围挡遮挡视线，车辆无法看清交通信号灯，且未设置警示标志，存在安全隐患。	水务集团有限公司 市水利局	2025-06-17 23:59:59
3	HX250606 60370004	群众来电反映玲珑湾小区 19 号楼 2 单元 2 楼下水改造导致群众家中下水堵塞，向物业反映未果。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
4	HX250606 60370001	群众来电反映新村逸夫小学门口向西路段下雨路面上积水较多，建议修建排水管道。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59

5	HX250606 60200036	群众网站留言铁路老旧小区务工，拖欠工资。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
6	HX250606 60380053	群众来电反映康兴花苑停车收费要求免费停车，将电费缴纳至供电公司，且家中水费计费较高。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
7	HX250606 60350072	群众来电反映唐古拉山镇政府家属院无物业管理，小区垃圾无人清理，小区电力故障无人维修。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59
8	HX250606 60350070	群众来电反映在青海华电格尔木一期煤电项目部工作，拖欠十几个人工资 14 万元。	市能源局	2025-06-17 23:59:59
9	HX250606 60390054	群众来电反映翔宇锦世纪电梯轨道老化损坏常有下坠现象，多次反映一直未处理。	市市场监督管理局	2025-06-17 23:59:59
10	HX250606 60380041	群众来电反映四中后院的小岛砖厂因天气原因导致路面泥泞积水较为严重，且存在漏电的现象。	市农垦集团	2025-06-17 23:59:59
11	HX250606 60350063	群众来电投诉康泰花园西区 2 号楼 2 单元 501 室房屋漏水，物业未处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
12	HX250606 60380038	群众来电反映 19 年由教育局安置在昆仑幼儿园东门的房屋漏水，且有裂缝，要求重建或修缮。	市教育局	2025-06-17 23:59:59
13	HX250606 60380036	群众来电反映在沙漠防沙压草方格工程部务工三天，要求发放三天工资，报销伙食费以及车费。	市林草局	2025-06-17 23:59:59
14	HX250606 60390040	群众来电反映东村下水道施工后回填未完善，导致车辆陷入坑中，要求赔偿车辆损失。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59
15	HX250606 60350053	群众来电反映康兴花苑 20 号楼 2 单元因下雨家中漏水严重，要求尽快维修。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
16	HX250606 60390037	群众来电反映维也纳国际酒店工作人员进出停车场时不收费，每天早晨 6 点开始装修噪音扰民。	市投资控股有限公司 市综合行政执法局	2025-06-17 23:59:59
17	HX250606 60350050	群众来电反映光明城市花园 2 号楼 2 单元 1703 室因下雨漏水严重，向物业反映已三年至今未处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
18	HX250606 60390033	群众来电反映石油小区 19 号楼 1 单元 402 室房屋漏水，与宝石花物业反映一年未处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
19	HX250606 60390031	群众来电反映公安局家属院青都物业多收取群众 271 元物业费，至今未退还。	市公安局	2025-06-17 23:59:59
20	HX250606 60390030	群众来电反映郭勒木德镇中村一社，空气能控制面板一直未安装，要求尽快安装。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59

21	HX250606 60350031	群众来电反映金峰路农技公司大楼已在 2024 年申请外墙保温但至今未施工。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
22	HX250606 60390025	群众来电反映城北村 3 社村民家中房顶漏水，向郭乡政府反映称派人处理，至今未处理。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59
23	HX250606 60390024	群众来电反映城北村金旺综合批发商行房顶漏水，要求尽快处理房顶漏水问题。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59
24	HX250606 60350021	群众来电反映车辆在金龙小区小区内被刮蹭，因小区施工导致监控损坏，现要求维修车辆。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
25	HX250606 60350019	群众来电反映迎宾路机务段门口，下雨时积水严重，建议修建排水，彻底解决道路积水问题。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
26	HX250606 60390009	群众来电反映金龙巷天益食品厂家属院，下水管道施工后，门口下雨积水仍然严重。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
27	HX250606 60390007	群众来电反映瀚海集团家属院西小区 5 号 5 单元 501 室下雨漏水，向住建局反映已两年未解决。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
28	HX250606 60350005	群众来电反映中源村因下雨积水较多，出行不便，建议修建排水管道。	西城区行政委员会	2025-06-17 23:59:59
29	HX250606 60350004	群众来电反映在格尔木市三中从事木工，拖欠一行 5 人工资 8 万多元。	市教育局	2025-06-17 23:59:59
30	HX250606 60380004	群众来电反映公路小区 8 号楼 1 单元 501 室因天气原因漏水，多次向物业反映均未妥善处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
31	HX250606 60380003	群众来电反映玲珑湾 10 号楼 3 单元 15 楼 1 室家中房屋漏雨，多次向物业反映均未妥善处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
32	HX250606 60390002	群众来电反映联系人民医院提供病历复印件，称需本人或找人代办，要求尽快解决复印病历问题。	卫生健康委员会	2025-06-17 23:59:59
33	HX250606 60350002	群众来电反映云龙兰庭 3 号楼一单元电梯漏水，向物业反映电话无人接听，要求检查电梯质量问题。	市市场监督管理局 市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
34	HX250606 60350001	群众来电反映华兴小区 1 号楼垃圾无人清理，小区停电时电梯无备用电，下水道井盖破损未维修。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
35	HX250606 60380001	群众来电反映华兴小区停电，物业未提供发电机等设备及时供电，认为物业不作为。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
36	HX250606 60330009	群众来电反映和政小区小区 3 号楼 2 单元 501 下雨时漏水严重，多次反映至物业未处理。	市投资控股有限公司	2025-06-17 23:59:59

37	HX250606 60330008	群众来电反映玲珑湾2号楼3单元602室下雨时漏水严重，多次反映至物业未处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59
38	HX250606 60330004	群众来电反映建兴巷宁靓小区4号楼1单元1502室下雨时漏水严重，多次反映至物业未处理。	市住房和城乡建设局	2025-06-17 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年6月12日24时超期回复工单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	HX250528 60380008	群众来电反映小岛砖厂养殖场距离居民住宅不足六米，产生较大异味。	西城区行政委员会 市农牧局	2025-6-10 17:46:02	2025-06-09 23:59:59	市农牧局回复 超期1日
2	HX250603 60380029	群众来电反映屠宰场未按规定实施屠宰检疫，违规使用过期检疫证明，未有效处理污染物。	市农牧局	2025-6-13 08:47:46	2025-06-12 23:59:59	回复超 期1日
3	HX250529 60370036	云山郡物业来电投诉小区外围商铺，为方便通行开凿墙体打通后门。	市住房和城乡建设局	2025-6-13 20:15:21	2025-06-10 23:59:59	回复超 期3日

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 6 月 16 日印发
