

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 21 期（总第 142 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 23 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 6 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 6 月 13 日 0 时至 6 月 19 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 1206 件，较上周减少 4.81%。在线答复 895 件，占比 74.21%；转办工单 311 件（中国政府网转办 11 件，占比 0.91%；省州系统转办 13 件，占比 1.08%；本级工单 287 件，占比 23.8%。）已办结 97 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在金峰路、人民路、江源路、昆仑路等多路段施工围挡影响市民正常通行，公租房因拖欠房租断水断电等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 134 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在昆仑经济技术开发区、察尔汗盐湖工业园区，哈西亚图矿业、鸿鑫矿业以及部分私人企业拖欠工人工资、医保缴纳等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 122 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在机动车违章停放、违章处罚，109 国道格尔木至那曲方向因施工导致交通拥堵，货车超限超载等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 101 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 6 月 23 日 0 时，即将超期工单共计 28 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	HX250613 60330013	群众来电反映在碧桂园被他人殴打报警，派出所出警迟缓。	市公安局	2025-06-24 23:59:59
2	HX250613 60330010	群众来电反迎宾路与察尔汗路柏瀚酒庄音乐声音较大，严重扰民。	市公安局	2025-06-24 23:59:59
3	HX250613 60330009	群众来电反映体育场早码头美食街薄利烧烤店存在欺骗消费者行为。	市市场监督管理局	2025-06-24 23:59:59
4	HX250613 60320006	群众来电反映预定众祥村民宿，已付押金及房租，因行程变更，民宿以已签订合同为由拒绝退款。	格尔木市市场监督管理局	2025-06-24 23:59:59
5	HX250613 60330004	群众来电投诉住建局工作人员服务态度恶劣，问题处理较慢。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59

6	HX250613 60480066	群众反映盐湖三小区南门对面道路封闭近一个月，严重影响正常通行。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
7	HX250613 60360040	群众来电反映星园小区廉租房，未缴纳房租被停水电，现请求协调恢复水电。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
8	HX250613 60360039	群众来电反映人民路与昆仑路交叉口围挡未施工，且施工围挡安装不规范，人民路与大众街交、人民路与江源路、金峰路与昆仑路施工未设置围挡，存在安全风险。	水务集团有限公司 市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
9	HX250613 60360034	群众来电反映惠民小区4号楼2单元102室下水管道频繁堵塞，且疏通费用住户自行承担，希望将一楼下水管道改造成独立通道。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
10	HX250613 60360032	群众来电反映与人发生争执被打，盐桥路派出所一直未处理，且工作人员态度恶劣。	市公安局	2025-06-24 23:59:59
11	HX250613 60380038	群众来电反映公路小区10号楼公租房，因未缴纳房租被停电，申请分期缴纳房租。	市投资控股有限公司	2025-06-24 23:59:59
12	HX250613 60360031	群众来电反映盐桥村4社糖厂周边路段路灯不亮，影响居民夜间出行。	市城市管理局	2025-06-24 23:59:59
13	HX250613 60380036	群众来电反映在乌图美仁乡浙江火电光热光电十万伏务工，现拖欠群众工资约8500元。	市能源局	2025-06-24 23:59:59
14	HX250613 60480054	群众来电反映昆仑天街物业以商户未缴纳房租和物业费为由强制断水断电。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
15	HX250613 60380030	群众来电反映出租车故意绕路，计价器显示金额16.1元，强行收取20元，且服务态度恶劣。	市交通运输局	2025-06-24 23:59:59
16	HX250613 60380028	群众来电反映瀚海小区物业称主管道检查如主管道存在损坏情况，维修费用由群众自行承担。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
17	HX250613 60380024	群众来电反映颐和家园2号楼附近施工噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
18	HX250613 60380021	群众来电反映在南山口水电站水电三局务工，拖欠群众工资共计1万元。	市水利局	2025-06-24 23:59:59
19	HX250613 60380018	群众来电反映金峰路施工路面仅留有一条道路，三中对面马路上减速带较多。	市公安局水务集团有限公司	2025-06-24 23:59:59
20	HX250613 60360018	群众来电反映书山郡小区充电桩频繁断电，导致车辆受损，多次向物业反映未获解决。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59

21	HX250613 60390014	群众来电反映盐湖三小区南门和炼油厂东门，因施工导致交通拥堵，要求尽快完工。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
22	HX250613 60390012	群众来电投诉法院工作人员态度恶劣，将群众手机抢走并将手机内容删除，群众对此不认可。	市中级人民法院	2025-06-24 23:59:59
23	HX250613 60360011	群众来电反映乌图美仁乡家属院办理房产证时，因相关职能部门手续不全，导致需缴纳滞纳金。	西城区行政委员会	2025-06-24 23:59:59
24	HX250613 60380011	群众来电反映金峰路法院门前施工导致交通堵塞严重，建议将道路中间的隔离栏拆除。	市公安局 水务集团有限公司	2025-06-24 23:59:59
25	HX250613 60380009	群众来电反映金峰东路与雪峰巷交叉口因施工挖掘不慎将地下电缆挖断，导致线路短路起火，施工方用土掩埋，且周边无警戒线。	水务集团有限公司	2025-06-24 23:59:59
26	HX250613 60360003	群众来电反映盐湖三小区南门至炼油厂小区东门施工，影响居民正常出行，严重拥堵。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
27	HX250613 60380001	群众来电反映和谐家园3号楼1单元304公租房资格审核流程较为繁琐。	市住房和城乡建设局	2025-06-24 23:59:59
28	HX250613 60350001	群众来电反映鸿峰伟业矿产公司拖欠工资1万元，被辞退并罚款，要求公司赔偿三个月的工资，该公司消防设施不完善，未设立消防站，垃圾未及时处理，自来水井及机修区被报废机油污染，报废柴油、机油未正规处理，公司内部环境污染。	市消防救援支队 市自然资源局 市生态环境局	2025-06-24 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 6 月 19 日 24 时超期回复工单 2 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	HX250604 60330046	群众来电投诉青都物业有限公司拖欠工资，多次反映至劳动监察大队未处理。	市公安局	2025-06-18 17:23:06	2025-06-13 23:59:59	市人力资源和社会保障局到期退回导致超期 5 日。
2	HX250604 60340015	群众来电反映哈西亚图矿业施工时路边取土，导致尘土飞扬。	市生态环境局	2025-06-19 15:48:10	2025-06-13 23:59:59	市自然资源局到期退回导致超期 6 日。

（三）预警工单。截止 2025 年 6 月 19 日 24 时预警工单 1 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	HX250612 60350004	群众来电反映格尔木大桥凌晨燃放烟花噪音扰民,建议安装限制时间段提示牌。	热线接到群众诉求后，立即转派至市公安局、综合行政执法局、城市管理局、生态环境局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-06-23 23:59:59	建议由市公安局尽快核实处理处理。

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 6 月 23 日印发
