

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 22 期（总第 143 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 30 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 6 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 6 月 20 日 0 时至 6 月 26 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 1245 件，较上周增加 3.23%。在线答复 946 件，占比 75.98%；转办工单 299 件（中国政府网转办 15 件，占比 1.2%；省州系统转办 17 件，占比 1.37；本级工单 267 件，占比 21.45%。）已办结 101 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁乡光伏电站、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，异地医保就医、报销等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 159 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在柴达木路世邦广场、金峰路、江源路、泰山路等市区多路段施工围挡影响商铺经营以及市民正常通行，部分小区电梯故障、物业限制充值水电费等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 135 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，出租车拼客、拒载，109 国道格尔木至那曲方向因施工导致交通拥堵、交通事故等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 114 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 6 月 30 日 0 时，即将超期工单共计 17 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	HX250620 60390018	群众来电反映一中对面的岳大专业修脚店乱收费，要求对该店铺进行核查。	市市场监督管理局	2025-07-01 23:59:59
2	HX250620 60340010	群众来电反映华兴小区农行门口车辆乱停，导致交通拥堵，建议相关部门增设隔离设施或禁停警示牌。	市公安局	2025-07-01 23:59:59
3	HX250620 60200045	群众来电反映金北五巷管道施工导致停水，施工后未及时回填，小孩在附近玩耍时不慎跌入受伤。	水务集团有限公司	2025-07-01 23:59:59

4	HX250620 60390005	群众来电反映出租车在黄河西路恶意别车且辱骂群众，要求对该出租车进行处罚。	市公安局	2025-07-01 23:59:59
5	HX250620 60390002	群众来电反映尚苑公馆有人在小区车库做石雕、木雕，产生粉尘，要求让该群众搬离或进行无尘处理。	市住建局	2025-07-01 23:59:59
6	HX250620 60370043	群众来电反映在昆仑南路停车被张贴罚单，未对出租车违停处罚，要求给所有违停的出租车张贴罚单。	市公安局	2025-07-01 23:59:59
7	HX250620 60370036	群众来电反映盐湖一小区施工噪音扰民。	市住建局	2025-07-01 23:59:59
8	HX250620 60370033	群众来电反映广达滨河新城B区16号楼2单元午休期间装修噪音扰民，拨打110报警多次转接盐桥路派出所均未成功，质疑盐桥路派出所没有值班人员，存在擅自脱岗情况，中考期间制造噪音，相关部门应该对该业主做出处罚，投诉物业不作为，纵容装修噪音、违法拆毁承重墙，要求住建部门处罚物业。	市公安局 市住建局	2025-07-01 23:59:59
9	HX250620 60370029	群众来电反映云山郡小区南门十字路口施工围挡将近两年，至今未拆除，咨询具体完工时间。	市住建局	2025-07-01 23:59:59
10	HX250620 60330021	群众来电反映和谐家园老旧小区改造导致车辆无法停放，要求解决小区停车问题或取消违章停车处罚。	市公安局 市住建局	2025-07-01 23:59:59
11	HX250620 60350019	群众来电反映星龙三期门口占全榨油坊，菜籽放置门外地上，卫生条件差。	市市场监督管理局	2025-07-01 23:59:59
12	HX250620 60370020	群众来电反映拨打住建局电话反映星园小区公租房停水停电问题，工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-07-01 23:59:59
13	HX250620 60330016	群众来电反映共享自助洗车黄河路店，仓门砸坏群众车辆，联系后工作人员态度恶劣，群众认为设备存在设计缺陷，要求工作人员致歉并赔付车辆损失。	市市场监督管理局	2025-07-01 23:59:59
14	HX250620 60200015	群众反映黄河路司法所工作人员通过私人电话进行反诈宣传并要求登记个人信息，群众认为提供个人信息不合理。	市司法局	2025-07-01 23:59:59
15	HX250620 60370002	群众来电反映广达C区1号楼1单元顶楼疑似消防水罐响声较大，多次向物业反映处理。	市住建局	2025-07-01 23:59:59
16	HX250620 60350003	群众来电反映在察尔汗盐湖镁业务工，拖欠工资11000多元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-07-01 23:59:59
17	HX250620 60350001	群众来电反映金峰东路与雪峰巷交叉口施工时，海瑞酒店门口的建筑垃圾未及时清理，影响酒经营。	水务集团有限公司	2025-07-01 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2025 年 6 月 26 日 24 时超期回复工单 10 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	HX250616 60380031	群众来电反映水务小区门口人行道施工后未回填，导致其摔倒后手机损坏。	市住建局 市林草局	2025-06-26 15:30:50	2025-06-25 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 1 日。
2	HX250616 60330048	群众来电反映羚羊小镇主题乐园游乐设施存在安全隐患，未配备安全员。	市应急管理局	2025-06-26 18:03:58	2025-06-25 23:59:59	回复超期 1 日。
3	HX250614 60350051	群众来电反映泰山北路下水管道施工时，将沙子堆放在群众家门口	市住建局 市水利局	2025-06-26 09:25:56	2025-06-25 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 1 日。
4	HX250614 60370028	群众来电反映昆仑阳光小区北门停车场附近，车辆违规停放道路两侧，导致其他车辆无法正常出入。	市公安局	2025-06-26 15:26:51	2025-06-25 23:59:59	回复超期 1 日。
5	HX250613 60360034	群众来电反映惠民小区 4 号楼 2 单元 1 楼下水管道频繁堵塞，希望将一楼下水管道改造成独立通道。	市住建局 市控股有限公司	2025-06-25 17:36:38	2025-06-24 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 1 日。
6	HX250613 60380024	群众来电反映江源路小学后方颐和家园内 2 号楼附近施工噪音扰民。	市住建局	2025-06-25 09:26:17	2025-06-24 23:59:59	回复超期 1 日。
7	HX250612 60350004	群众来电反映新区大桥每天凌晨放烟花噪音扰民，建议在大桥处放置限制时间段内燃放烟花的牌子。	市公安局	2025-06-24 17:41:11	2025-06-23 23:59:59	回复超期 1 日。
8	HX250612 60230044	群众反映 6 月 6 日邮寄举报信至住建局，但未收到反馈，希望针对举报信内容做出反馈。	市住建局	2025-06-24 09:54:32	2025-06-23 23:59:59	回复超期 1 日。

9	HX250612 60370046	群众来电反映住建局工作人员称会将群众纳入第二批煤改气名单，现项目已结束，群众家中仍未通气。	市住建局 西城区行政委员会	2025-06-24 10:23:48	2025-06-23 23:59:59	市住建局到期退回导致超期1日。
10	HX250612 60320031	群众来电投诉卫健委工作人员不作为，要求彻查人民医院就违规行为并做出合理解释。	卫生健康委员会	2025-06-24 18:19:21	2025-06-23 23:59:59	回复超期1日。

（三）预警工单。截止2025年6月26日24时预警工单1件（详见下表），请各职能单位加强沟通，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	HX250619 60390025	群众来电反映昆侖大峡谷景区入口被私人封堵，游客需租赁车辆才可进入。	热线接到群众诉求后，立即转派至市文体旅游广电局、交通运输局、综合行政执法局、公安局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-06-30 23:59:59	建议市文体旅游广电局牵头，交通运输局、综合行政执法局配合，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6月30日印发
