

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 23 期（总第 144 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 7 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 7 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 6 月 27 日 0 时至 7 月 3 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 1186 件，较上周减少 4.74%。在线答复 838 件，占比 70.66%；转办工单 348 件（中国政府网转办 12 件，占比 1.01%；省州系统转办 11 件，占比 0.93%；本级工单 325 件，占比 27.66%。）已办结 106 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在市区多路段设置围挡无人施工、施工工期长，部分路段未设置警示标志、未预留通道，导致交通拥堵、影响商铺经营以及市民正常通行等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 136 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部分企业以及私人雇主拖欠工人工资，酒店住宿服务等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 133 件。

（三）公共服务类问题。主要集中在用水、用电、用气服务，通信网络故障，快递丢失、损坏、不配送等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 106 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 7 月 7 日 0 时，即将超期工单共计 29 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	HX250627 60360010	群众来电反映在大格勒乡青宁农资购买农药，使用后三十余亩枸杞地及果树出现药害受损情况。	市农牧局	2025-07-08 23:59:59
2	HX250627 60390012	群众来电反映园艺场二队大院中有群众堆放骨头，导致周边产生的恶臭异味较大。	东城区行政委员会	2025-07-08 23:59:59
3	HX250627 60360006	群众来电反映玲珑湾 2 号楼 2 单元防水存在缺陷，下雨时家中漏水严重。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
4	HX250627 60360005	群众来电建议住建局施工通告通步在格尔木市融媒体中心发布，以便更多市民及时获取相关信息。	市住建局	2025-07-08 23:59:59

5	HX250627 60390006	群众来电反映盐湖三小区燃气管道施工，管道之间存在安全隐患，与负责人联系服务态度恶劣。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
6	HX250627 60390002	群众来电反映博爱花苑小区门禁杆将群众车辆损坏，联系物业要求赔偿未处理。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
7	HX250627 60340038	群众来电反映交警支队家属院1号楼4单元502室，因下雨导致屋顶漏水，多次向物业和交警队反映未得到解决。	市住建局 市公安局	2025-07-08 23:59:59
8	HX250627 60340032	群众来电反映宁靛邮电国际社区窗户玻璃被人砸坏，要求物业承担玻璃维修责任。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
9	HX250627 60320036	群众来电反映万豪佳苑商铺因未缴纳物业费及暖气费，被物业公司断水断电。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
10	HX250627 60340026	群众来电反映和谐家园前面的水坑内有较多学生游泳，无任何安全防护措施，存在较大安全隐患。	市林草局	2025-07-08 23:59:59
11	HX250627 60340025	群众来电反映云山郡有一周末供暖，要求费用予以扣除。	市投资控股有限公司	2025-07-08 23:59:59
12	HX250627 60490017	群众反映骏业豪庭小区内的垃圾车停放在人行道，导致群众进出单元楼不便。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
13	HX250627 60320028	群众来电反映广达滨河新城B区开发商以未缴纳2025年物业费为由不发放房产证。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
14	HX250627 60340023	群众来电反映黄河路施工队午休时间仍在施工，严重噪音扰民。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
15	HX250627 60340022	群众来电反映从未申请过公租房，系统显示已于2022年申请并通过审核，现咨询原因。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
16	HX250627 60350027	群众来电反映察尔汗盐湖景区工作人员以身份证的名字与团文的名字不一致为由，不让群众进入。	市文体旅游广电局	2025-07-08 23:59:59
17	HX250627 60320020	群众来电反映生活困难，无力承担房租，现申请政府提供免费住房援助。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
18	HX250627 60340018	群众来电反映社区申请公租房要求提供居住证，办理居住证需提供租房合同，请求解决居住证办理问题，建议优化公租房申请流程。	市公安局 市住建局	2025-07-08 23:59:59
19	HX250627 60340017	群众来电反映和谐家园于停水前未通知业主，且经常停水，要求投诉物业。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
20	HX250627 60340015	群众来电反映在青海联宇钾肥务工，现拖欠5月份工资共计8200元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-07-08 23:59:59

21	HX250627 60350018	群众来电反映民乐苑小区回迁房，城控公共管理服务有限公司称3日之内办理退房手续。	市投资控股有限公司	2025-07-08 23:59:59
22	HX250627 60350017	群众来电反映人保大厦商铺一个月未供暖，物业曾称对暖气费用打折，物业的暖气维修师傅是否有资质，消控室的保安是否有相关的资质，有住户多次在店铺后边的消防通道停车，物业不处理。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
23	HX250627 60200014	群众反映通过抖音购买虫草，宣传与实物不符，商家拒绝退款。	市市场监督管理局	2025-07-08 23:59:59
24	HX250627 60350014	群众来电反映和谐家园物业未通知停水，经常停水，给生活造成不便。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
25	HX250627 60340007	群众来电反映白玉兰酒店出口和入口以及审计局门口均因施工未预留通道。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
26	HX250627 60320010	群众来电投诉多次拨打郭勒木德镇镇政府电话无人接听。	西城区行政委员会	2025-07-08 23:59:59
27	HX250627 60340005	群众来电反映在开发区青海众合物流科技开发有限公司务工，拖欠工资25100元。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-07-08 23:59:59
28	HX250627 60350001	群众来电反映小岛村燃气管道已安装，燃气未通，现咨询通气的时间。	市住建局	2025-07-08 23:59:59
29	HX250627 60370005	群众来电反映星园路和泰山路交叉口没有施工标志，没有围挡，导致群众不慎与施工车辆发生碰撞，管理人员辱骂群众，现要求道歉。	市住建局	2025-07-08 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年7月3日24时超期回复工单5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	HX250623 60390002	群众来电反映和谐村施工挖掘道路，影响车辆通行。	水务集团有限公司	2025-07-03 10:17:56	2025-07-02 23:59:59	西城区行委到期退回导致超期1日
2	HX250619 60360041	群众来电投诉玉峰园小区单元门损坏、下水道异味严重、路灯未启用、停电未启用备用电源。	市住建局	2025-07-01 08:37:10	2025-06-30 23:59:59	回复超期1日

3	HX250619 60340016	群众来电反映岚庭装饰设计建材部涉嫌商标侵权。	市市场监管局	2025-07-01 17:50:04	2025-06-30 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250617 60200025	群众投诉青海诚德工程咨询有限公司在 2023 年市二中和市三中项目招投标作假，报警后未处理。	市教育局 市公安局	2025-06-27 17:10:04	2025-06-26 23:59:59	市住建局超时退回导致超期 1 日
5	HX250622 60350028	群众来电投诉八一中路兰欧酒店门前施工未预留通道，影响大巴车出入。	海西电力 格尔木分公司	2025-07-04 16:47:30	2025-07-02 23:59:59	回复超期 2 日

（三）预警工单。截止 2025 年 7 月 3 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	HX250701 60320009	群众来电反映青年桥东头绿化带内因施工围挡无法浇水。	热线接到群众诉求后，立即转派至市林草局、水利局、水务集团、住建局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-07-10 23:59:59	建议市林草局核实处理
2	HX250629 60360036	群众来电反映西二路烤羊肉特色街区，音响设备噪音扰民。	热线接到群众诉求后，立即转派至市文旅局、综合行政执法局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-07-09 23:59:59	建议市文体旅游广电局牵头，行政执法局配合核实处理。

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 7 月 7 日印发
